

Feuille de route fédérale “Inclusion numérique” pour le projet “e-inclusion for Belgium”

Cahier de charges n° MISS2021 06

“Pour le compte du SPP Intégration sociale et de Karine Lalieux, Ministre des Pensions et de l’Intégration sociale, en charge des Personnes handicapées, de la Lutte contre la Pauvreté et de Beliris”

Prof. Dr. Ilse Mariën – ilse.marien@vub.be
Camilia Ben Omar – camilia.ben.omar@vub.be
Prof. Dr. Leo Van Audenhove – leo.van.audenhove@vub.be

Rapport final

Décembre 2021

Référence: Mariën, I., Ben Omar, C. & Van Audenhove, L. (2021) *e-Inclusion for Belgium: Feuille de route fédérale Inclusion numérique*. Rapport de préparation stratégique pour le compte du Service fédéral de Programmation publique Intégration sociale (SPP IS). Vrije Universiteit Brussel, 65p.



**Gefinancierd door
de Europese Unie**

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



TABLE DES MATIÈRES

1	CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA RECHERCHE	3
2	BUT DE LA MISSION	4
3	APERÇU DES POINTS D’ACTION FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX	5
3.1	MÉTHODOLOGIE.....	5
3.2	RÉSULTATS DE L’ANALYSE QUICK-SCAN	7
4	APERÇU DES CONDITIONS, DES FACTEURS DE SUCCÈS ET DES CRITÈRES POUR LES PROJETS FÉDÉRAUX11	
4.1	MÉTHODOLOGIE.....	11
4.2	RÉSULTATS : INTERVIEWS D’EXPERTS.....	12
4.3	RÉSULTATS : LECTURE ATTENTIVE	21
5	VISION D’ENSEMBLE DES RECOMMANDATIONS POUR LA FEUILLE DE ROUTE ‘E-INCLUSION FOR BELGIUM’	21
5.1	MÉTHODOLOGIE.....	22
5.2	SEPT ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS D’UNE POLITIQUE DURABLE D’INCLUSION NUMÉRIQUE.....	22
5.3	UNE VISION LARGE DE L’INCLUSION NUMÉRIQUE	24
5.4	UNE POLITIQUE BASÉE SUR DES PARTENARIATS.....	26
5.5	RÉFLEXE DE BASE DANS LES PROCESSUS DE DIGITALISATION.....	26
5.6	SE FONDER SUR LA RECHERCHE	28
5.7	UN ACCÈS ABORDABLE ET DE QUALITÉ	29
5.8	ASSURER DES COMPÉTENCES DE BASE	30
5.9	CONSTRUIRE DES RÉSEAUX DE SOUTIEN	30
6	FEUILLE DE ROUTE ‘E-INCLUSION FOR BELGIUM’	31
6.1	MÉTHODOLOGIE.....	31
6.2	FEUILLE DE ROUTE ‘E-INCLUSION FOR BELGIUM’ : 4 CHANTIERS PRIORITAIRES	31
6.3	PROPOSITION DE RÈGLEMENT ET DE CONTENU DES APPELS À PROJETS.....	41
6.4	PROPOSITION DE CONCEPTION DES MOMENTS D’INTERVISION.....	44
6.5	PROPOSITION DE CONCEPTION DE LA ‘CONCERTATION MULTISTAKEHOLDERS’	46
7	RÉFÉRENCES	47
8	ANNEXES.....	48
8.1	BIJLAGE 1 – ANALYSEKADER & RESULTATEN QUICK-SCAN	49
8.2	BIJLAGE 2 – TOPICLIJST EXPERTINTERVIEWS RANDVOORWAARDEN, SUCCESFACTOREN EN CRITERIA PROJECTOPROEPEN	50
8.3	BIJLAGE 3 – ANALYSESHEMA & RESULTATEN CLOSE READING.....	53
8.4	BIJLAGE 4 – TOPICLIJST EXPERTINTERVIEWS INTERNATIONAAL DIGITAAL INCLUSIEBELEID.....	62
8.5	BIJLAGE 5 - LIJST GEÏNTERVIEWDE EXPERTEN	66
8.6	BIJLAGE 6 - LIJST DOORGENOMEN BELEIDSDOCUMENTEN (BUITEN QUICK-SCAN)	66

1 Contexte général de la recherche

Le SPP Intégration sociale a lancé le cahier des charges n° MISS2021 06 comme procédure négociée sans publication préalable via le 'free market' pour l'accompagnement scientifique à la rédaction d'une feuille de route fédérale "Inclusion numérique" pour le projet "e-Inclusion for Belgium".

La raison sous-jacente à cela est le fait qu'en raison de la digitalisation de la société belge, dans laquelle le numérique est souvent devenu la (seule) norme, un groupe diversifié de personnes vulnérables qui ne sont pas ou peu actives numériquement ont de plus en plus de mal à participer à la vie sociale. C'est une problématique que la crise sanitaire du COVID-19 a douloureusement fait apparaître. Cette crise et le passage au tout numérique qui en a largement résulté ont renforcé les processus d'exclusion : équipement informatique insuffisant ou inexistant, manque de connaissances et de compétences.

Non seulement le passage au télétravail, mais aussi l'accès à toute une série de droits sociaux et au système de santé ont été compromis pour une partie considérable de nos concitoyens.

La capacité à disposer d'outils informatiques et à les utiliser correctement peut jouer un rôle important dans l'émancipation de personnes socialement vulnérables en favorisant leur participation à la vie sociale et en leur permettant de mieux exercer leurs droits sociaux.

Le projet "e-inclusion for Belgium" vise à éliminer les inégalités existantes pour parvenir à l'inclusion numérique des personnes vulnérables dans ce domaine-là.

Le défi est triple :

- Premièrement, il faut s'efforcer d'éliminer l'inégalité d'accès aux technologies numériques. Le Baromètre de l'Inclusion numérique (2020) de la VUB et de l'UCL, réalisé à la demande de la FRB, révèle que 10% des ménages belges (soit 650.000 personnes) n'ont pas accès à internet à domicile. Dans le groupe des familles à faibles revenus, cette proportion s'élève même à 29%.
- En deuxième lieu, il y a lieu de s'attaquer aux inégalités en matière de compétences numériques. Globalement, selon l'étude mentionnée ci-dessus, 40% de la population belge est vulnérable en ce qui concerne l'utilisation des technologies numériques : 32% ont de faibles compétences et 8% ne sont pas des utilisateurs d'internet. Plus le revenu et le niveau d'éducation sont bas, moins il y a de compétences numériques (75%)
- Le troisième défi consiste à s'attaquer aux inégalités dans l'utilisation des services numériques essentiels pour l'obtention de droits sociaux ou de soins de santé, ainsi que pour les services de banque en ligne et de commerce électronique. Le manque de compétences et la complexité des plateformes pour ces services sont à l'origine de ces inégalités.

"E-inclusion for Belgium" vise à créer un fonds fédéral d'incubation avec des moyens destinés à financer et à développer des initiatives durables d'inclusion numérique.

Ces moyens sont mis chaque année à la disposition d'organisations locales (CPAS, associations, asbl, ONG, espaces informatiques publics, associations de jeunes ou de seniors, partenaires sociaux,...) au moyen d'appels à projets. En raison de leur implantation locale, ces organisations sont proches de l'univers de vie des catégories socialement vulnérables qui risquent l'exclusion numérique. Comme ces catégories ont une composition très hétérogène et qu'il n'y a pas de solution unique applicable à tous, ces organisations sont les mieux placées pour offrir leur aide.

Différents types d'appels à projets sont lancés, ciblant d'une part les acteurs de l'inclusion numérique et les acteurs sociaux pour promouvoir l'inclusion numérique de groupes vulnérables. D'autre part, les

appels à projets visent à améliorer les services sociaux au moyen d'expériences transférables d'inclusion numérique via les CPAS et d'autres entités de tutelle ou fédérations.

L'accent est mis sur au moins deux dimensions de l'exclusion numérique : (1) la suppression des inégalités en matière de compétences numériques ; et (2) la suppression des inégalités dans l'utilisation de services numériques essentiels.

Les projets doivent aussi porter sur au moins l'un des trois éléments suivants :

- Assurer un accompagnement personnalisé par des aidants numériques de première ligne (famille, réseaux, soignants...) qui sont en contact avec des personnes vulnérables et peuvent les aider à accéder à un service numérique, mais aussi identifier des personnes sans compétences numériques, apporter des réponses à des situations d'urgence numérique, les "accrocher" au numérique, leur faire découvrir certains outils et les orienter vers des formations plus poussées, dispensées par des conseillers numériques.
- Deuxièmement, améliorer les compétences numériques de professionnels du secteur social afin de fournir de meilleurs services professionnels dans les CPAS. Cela implique aussi de faire appel à des conseillers numériques qui peuvent former des aidants numériques pour mieux soutenir leur public sur le plan numérique.
- En troisième lieu, il faut veiller à soutenir les publics vulnérables dans le domaine numérique au moyen de "buddies/stewards" ou "d'écrivains numériques".

2 But de la mission

La mission de recherche est double :

Un premier volet de la recherche comprend la rédaction de recommandations scientifiques et sociétales. Cela inclut, comme résultat concret, les éléments suivants :

- 1/ Un aperçu, reposant sur des données académiques, de points d'action possibles au niveau fédéral (législature actuelle et/ou au-delà) qui peuvent être complémentaires par rapport au niveau de politique régionale et/ou couvrir d'éventuelles zones blanches dans le domaine de l'inclusion numérique de groupes vulnérables. Il convient de tenir compte à cet égard des points d'attention nécessaires, des priorités, des publics cibles visés, des budgets nécessaires, des compétences, des limites du champ d'application ainsi que des projets introduits par les Régions dans le cadre du plan européen de relance.
- 2/ Un aperçu des conditions, des facteurs de réussite et des critères possibles pour les projets qui peuvent être soutenus dans le cadre de l'initiative 'e-inclusion for Belgium', compte tenu des autres niveaux politiques.
- 3/ Un aperçu des recommandations scientifiques et socialement pertinentes pour alimenter la rédaction de la feuille de route 'e-Inclusion for Belgium'. Cela comprend les aspects suivants :
 - (a) Réalisation d'une vue d'ensemble des pistes de travail correspondantes qui peuvent être soutenues par les appels à projets du SPP IS, tant d'un point de vue scientifique que sociétal, et qui peuvent fournir des leviers pour l'inclusion numérique de publics vulnérables
 - (b) Réalisation d'une vue d'ensemble des pistes de travail inexplorées qui n'ont pas encore été initiées par le secteur privé ou public et qui sont intéressantes à lancer à titre expérimental avec des acteurs sociaux ou des services sociaux belges tels que les CPAS
 - (c) Réflexions concernant la mesure de l'efficacité de l'impact des projets à lancer dans le cadre des différents appels à projets.

Le deuxième volet de la recherche concerne le traitement des recommandations dans une feuille de route, avec comme résultats concrets :

- Une proposition de règlement pour le lancement des appels annuels à projets, en ce compris une réflexion sur le lien avec le Plan fédéral d'action Lutte contre la Pauvreté.
- Des propositions de ciblage des appels à projets l'année 1 (déc. 2021-2022), l'année 2 (déc. 2022-2023) et l'année 3 (déc. 2023-2024).
- Des propositions de thèmes pour les moments d'intervision des projets participants (2x par année de projet) et de thème central pour la 'concertation multistakeholders' (1x par année de projet).

3 Aperçu des points d'action fédéraux et régionaux

3.1 Méthodologie

L'un des objectifs de la recherche est de déterminer où et comment il est possible de s'investir dans l'inclusion numérique à partir des compétences fédérales, sans dupliquer ce qui se fait au niveau régional et en apportant une valeur ajoutée par rapport à une approche globale de l'inclusion numérique au niveau belge, les actions des différentes autorités fédérales et régionales se renforçant mutuellement.

Pour cela, il convient de faire d'abord un tour d'horizon des différentes actions qui ont été mises sur pied au cours des législatures actuelles – régionales et fédérales. À partir de ce tour d'horizon, on peut ensuite déterminer où se situent les lacunes, tant en termes de thèmes prioritaires (accès, compétences, réseau de soutien) que de publics cibles (tout le monde, personnes en situation de pauvreté, personnes handicapées, etc.), et de différences dans les moyens affectés. Nous incluons également dans ce tour d'horizon la répartition des compétences entre et au sein des différents gouvernements.

On a dès lors procédé à une analyse rapide (ou 'quick-scan') des différentes décisions prises par le gouvernement fédéral et les gouvernements régionaux lors des conseils des ministres depuis le début de la crise du coronavirus en mars 2020¹. Le quick-scan est une méthode permettant de recueillir, de manière structurée et uniforme, des informations sur des pratiques existantes. Celles-ci sont ensuite présentées de manière schématique dans une matrice prédéfinie. Cette méthode est extrêmement utile pour des sujets de recherche qui sont nouveaux ou insuffisamment documentés dans des publications scientifiques et autres. Elle offre une valeur ajoutée dans des domaines de recherche où on soupçonne une grande variation et où une analyse croisée d'un grand nombre de cas peut conduire à identifier l'ordre de grandeur des similitudes et des différences entre ces cas (Van Audenhove, lordache, Van den Broeck & Mariën, *forthcoming*).

La méthode commence toujours par la définition du contenu de la matrice sur la base d'une brève recherche préalable, qui peut être théorique ou orientée vers la pratique. Il s'en suit un inventaire des pratiques ou initiatives d'un domaine ou d'un champ d'action particulier. Cet inventaire se base sur des recherches documentaires complétées par des interviews. Afin de parvenir à la plus grande exhaustivité possible, on utilise la méthode de la boule de neige. En renvoyant continuellement d'un expert et d'une pratique à d'autres experts et pratiques, on établit une liste exhaustive de pratiques (avec leurs coordonnées) jusqu'à ce qu'une saturation intervienne et qu'aucune nouvelle information ne soit trouvée. Après l'inventaire, la matrice prédéfinie est complétée pour chaque pratique au moyen d'une triangulation de méthodes telles qu'une enquête, une recherche documentaire, des interviews

¹ Voir annexe 1 – Cadre d'analyse et résultats du quick-scan.

d'experts et une étude des utilisateurs. Il en résulte ainsi (1) une vue d'ensemble des caractéristiques de chaque pratique et (2) une vision des rapports entre les différentes pratiques.

Dans cette recherche, nos sources ne sont pas des pratiques, mais des décisions relatives à l'inclusion numérique prises lors de conseils des ministres fédéraux et régionaux depuis le début de la crise sanitaire. Nous nous servons pour cela des sources suivantes :

- Pour la Région flamande : <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/>.
 - Plan de relance 'Vlaamse Veerkracht' (y compris Digisprong, Edusprong, Digibanken, Iedereen Digitaal)
 - Generatie Veerkracht
 - Accord de gouvernement flamand 2019-2024
 - Banque de données 'Inclusion numérique'
 - Possibilités de subsides projets socio-culturels supralocaux
 - WAI NOT
 - Projet VR Brill
 - Salon Line
 - Tablets4Specials
 - Gamewise Mindfits: Lockdown
 - Jong Digidak
 - Digitize Me
 - Link in de Kabel
 - Digitaal Inclusieve Wijken
- Pour la Région de Bruxelles-Capitale: <https://publi.irisnet.be/web/category?vipKey=Cde831186-2d0d-4315-b4a9-5037f8d91965&locale=nl>
 - Plan d'Appropriation Numérique – Plan voor digitale toegankelijkheid
 - Espaces Publics Numériques (EPN)
 - Déclassement de matériel informatique régional (Clerfayt)
 - CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique)
 - Printemps numérique
- Pour la Région wallonne : <https://gouvernement.wallonie.be/home.html>
 - Digital Wallonia (2019-2024)
 - Agence du Numérique
 - Get Up Wallonia!
 - Espaces publics numériques de Wallonie
 - Coup de Pouce Digital
 - Graphitic
 - ASmartWorld
 - Plan de Relance de la Wallonie
 - Déclaration de Politique (2019-2024)
 - Plan Wallon Sortie de Pauvreté
- Pour la Communauté française : <https://gouvernement.cfwb.be/home/competences.html>
 - École Numérique
 - Digital For Youth
 - Stratégie Numérique pour l'éducation
 - Entreprise publique des technologies numériques de l'information et de la communication (ETNIC)
- Pour le pouvoir fédéral : <https://news.belgium.be/en/search-news-articles>
 - Digital Inclusion Charter (Initiative de BNP Paribas)
 - National Digital Skills and Jobs Coalition (Initiative de Saskia Van Uffelen, Championne numérique belge)

- Digital Belgium Skills Fund
- Accord de gouvernement du 30 septembre 2020
- Women in Digital
- Subsidies pour des opérateurs télécoms pour des projets qui réduisent la fracture numérique (De Sutter)

Comme les différentes mesures de relance fédérales et régionales doivent être approuvées par les conseils des ministres respectifs, les projets initiés dans le cadre du plan de relance et de résilience approuvé par l'UE sont également inclus. L'analyse quick-scan comprend également les accords de coalition des différents gouvernements.

L'approche suivante a été adoptée dans cette recherche :

- *Étape1* : Développement de la matrice d'analyse pour le quick-scan sur la base de l'expertise de l'équipe de recherche. Parmi les aspects auxquels on a songé en premier lieu, il y a : le niveau de pouvoir, le domaine de compétence, la relance oui/non, les moyens prévus, l'accent mis sur l'inclusion numérique (accès, compétences, soutien...), le public visé (tout le monde, personnes en situation de pauvreté, personnes handicapées, aide à la jeunesse, seniors, aidants...), le calendrier prévu, le lien avec le Plan fédéral de Lutte contre la Pauvreté. Une première version de la matrice d'analyse est soumise pour discussion au comité d'accompagnement lors de la rencontre de lancement.
- *Étape2* : Screening des décisions des conseils de ministres fédéraux et régionaux au moyen d'une stratégie de recherche basée sur une série de concepts prédéfinis (cf. mots clés) en vue de pouvoir identifier les différentes décisions relatives à l'inclusion numérique. La liste des concepts prédéfinis sera soumise au comité d'accompagnement lors de la rencontre de lancement. Une réunion préalable d'harmonisation est aussi organisée avec l'équipe de recherche d'Anne-Sophie Collard (UNamur) en vue de vérifier l'adéquation de la liste et de la traduction des concepts en français (cf. mots clés).
- *Étape3* : Réalisation du quick-scan sur la base du screening des décisions gouvernementales sélectionnées dans l'étape 2².
- *Étape4* : Rapport des principaux résultats du quick-scan en fonction des points d'action actuels et futurs du niveau fédéral par rapport au niveau régional concernant l'inclusion numérique de public vulnérables.

3.2 Résultats de l'analyse quick-scan

Enseignement 1 : Déséquilibre dans les flux de financement entre les Régions et les Communautés

L'analyse quick-scan indique que la Flandre investit davantage de moyens dans l'inclusion numérique que les autres Régions et Communautés : Digisprong (375 millions), Edusprong (60 millions), Digibanken (50 millions), Iedereen Digitaal (50 millions au total), Digitalisering Inburgering (15 millions). Les autres Régions et Communautés investissent aussi dans l'inclusion numérique, mais au total pour des montants inférieurs. De Sutter (fédéral) a investi 6 millions dans un projet destiné aux opérateurs télécoms. Lalieux (fédéral) consacre 30 millions à des appels dans le cadre de ce projet de recherche. Un budget supplémentaire de 15.000 euros a été dégagé pour les EPN (Espace Publiques Numériques, niveau régional) en Wallonie.

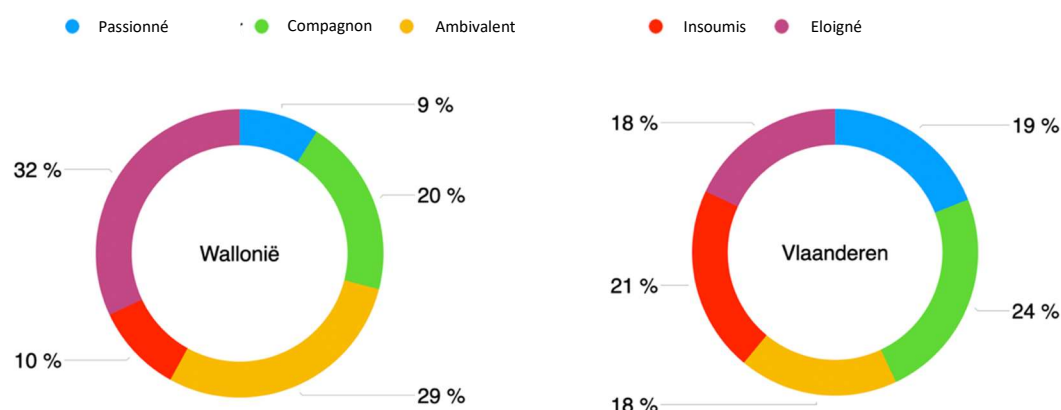
Cela entraîne plusieurs risques en ce qui concerne les futurs développements et peut conduire à un déséquilibre entre les deux parties du pays. Le Baromètre de l'Inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin (Brotcorne & Mariën, 2020) révélait déjà un déséquilibre en termes d'accès à internet et plus

² Voir annexe 1 – Schéma d'analyse & résultats du quick-scan

particulièrement l'existence, dans la partie francophone du pays, de zones dépourvues d'une connexion à haut débit. Le baromètre de Digital Wallonia (2021) met également en évidence des inégalités entre les deux parties du pays et examine entre autres la répartition du matériel et le profil des utilisateurs en se servant des mêmes questions et profils que dans le Digimeter (2020) de l'UGent.

Équipement informatique	Flandre	Wallonie
Smartphone à domicile	92%	90%
PC portable à domicile	82%	78%
Ordinateur à domicile	44%	42%
Tablette à domicile	63%	55%

Les chiffres en Wallonie sont systématiquement un peu plus bas qu'en Flandre. Mais c'est à propos des profils d'utilisateurs que la différence est la plus grande. Les deux études se basent sur cinq profils types d'utilisateurs:



Profils	Wallonie	Flandre	Description
Le passionné	9%	19%	Passionné par les technologies numériques
Le compagnon	20%	24%	Confiant dans ses capacités, mais modérément enthousiaste
L'ambivalent	29%	18%	Relation ambivalente, positive mais avec des doutes et des inquiétudes
L'insoumis	10%	21%	Pas opposé aux nouvelles technologies, mais limite leur usage à l'essentiel
L'éloigné	32%	18%	Peu confiant dans le numérique, l'utilise peu ou pas du tout

La comparaison entre Flandre et Wallonie montre que la proportion de "passionnés" et de "compagnons" est plus élevée en Flandre (43% contre 29% en Wallonie), où il y a donc une plus grande ouverture et une attitude plus positive vis-à-vis du numérique. Le profil de "passionné" désigne aussi des jeunes et des personnes qui se sentent plus dépendantes de leur smartphone et des réseaux sociaux. Le nombre de jeunes citoyens appartenant à cette catégorie est deux fois plus grand en Flandre. En revanche, le nombre "d'éloignés" est beaucoup plus élevé en Wallonie qu'en Flandre (32% contre 18%). Cette catégorie regroupe souvent des personnes âgées qui restent à l'écart du numérique. En d'autres termes, la fracture numérique entre les deux régions est bien réelle.

En même temps, le pourcentage plus élevé du profil des ‘passionnés’ en Flandre soulève des questions quant au bien-être des citoyens. Le ‘Digimeter’ de 2019 (Vandendriessche & De Marez, 2020), réalisé uniquement en Flandre, révélait déjà une augmentation du ‘fatalisme technologique’, c’est-à-dire ceux qui prennent volontairement leurs distances avec les nouvelles technologies parce qu’il y en a trop, que c’est trop difficile et trop rapide. En 2019, cette augmentation s’observait aussi chez les jeunes. La question est à présent de savoir quel est l’impact de la crise sanitaire, du développement télétravail et de l’enseignement à distance sur ce fatalisme technologique.

Un déséquilibre semblable se manifeste aussi dans la répartition du matériel informatique dans l’enseignement.

Nombre de PC par élève	Flandre	Wallonie
Enseignement fondamental	17,4 par 100 él.	7,7 par 100 él.
Enseignement secondaire	56,5 par 100 él.	16,5 par 100 él.

Il va de soi que le financement déséquilibré de matériel informatique dans l’enseignement entre la Communauté flamande et française renforcera cette répartition inégale. En Flandre, 375 millions sont investis, avec le programme Digisprong, dans le numérique à l’école et pour fournir des ordinateurs ou des tablettes aux élèves de l’enseignement fondamental et secondaire. On investit aussi 60 millions dans la digitalisation de l’enseignement pour adultes avec le programme Edusprong.

Ces constats, combinés au fait que l’on investit davantage en Flandre dans l’inclusion numérique, font entrevoir un risque réel de développement d’un pays à deux vitesses. La structure de nos pouvoirs publics joue bien sûr un rôle déterminant à cet égard, les autorités régionales et communautaires ne pouvant agir que dans les limites de leur territoire ou de leurs compétences. La seule entité qui peut jouer un rôle à cet égard est le niveau fédéral.

Recommandation
Dans les appels à projets, partir d’une répartition adaptée des moyens entre les différentes Régions et Communautés en fonction de leurs besoins afin de corriger à l’avenir le déséquilibre entre les deux parties du pays.

Enseignement 2: Certains publics sont davantage touchés que d’autres

Publics souvent touchés	Publics moins souvent touchés
Enfants/jeunes (12-18)	Minorités ethnoculturelles
Adultes (19-65)	Primo-arrivants
Seniors (66-80/81-100)	(Ex-)détenus
Étudiants	Volontaires
Enseignants	Personnes isolées
Femmes	Résidents de MRS
Groupes à risque	Grands-parents
Aidants/accompagnateurs	Jeunes enfants
Demandeurs d’emploi	
Personnes handicapées	
Professionnels	
Professions paramédicales	
Parents	
Personnes défavorisées	
Employés	

L'analyse quick-scan indique que la plupart des initiatives mettent fortement l'accent sur des groupes à risque, comme les personnes en situation de pauvreté. Des publics très spécifiques, qui courent pourtant un grand risque de relégation, ne sont pas ou sont moins directement touchés. La figure ci-dessus montre quels publics sont mentionnés plus de trois fois (colonne de gauche – publics touchés), selon l'analyse quick-scan, dans les initiatives mises sur pied. En revanche, les minorités ethnoculturelles, les primo-arrivants, les (ex-)détenus et les volontaires sont des publics cités moins de trois fois dans les différentes initiatives publiques (colonne de droite – publics moins souvent touchés).

Recommandation

Dans les appels à projets, lancer plusieurs appels en parallèle. En prendre au moins un qui adopte une approche large et ne s'adresse pas à un public prédéfini. Compléter cela par une série de plus petits appels destinés à des publics spécifiques insuffisamment touchés dans les projets actuels d'inclusion numérique. Veiller à assurer une adéquation avec les publics qui relèvent des compétences de la ministre Lalieux (voir section 'Feuille de route e-Inclusion for Belgium').

L'un des experts interviewés a évoqué l'importance de déterminer au préalable les publics cibles des appels à projets. Ce n'est qu'après avoir décidé qui il faut toucher que l'on peut continuer à travailler sur l'appel, notamment en ce qui concerne le vocabulaire utilisé, l'argumentation, l'objectif, etc. Le publics cible à atteindre détermine la forme de l'appel.

Recommandation

Définir d'abord les publics cibles et ensuite le contenu et l'approche prévue de l'appel en ce qui concerne l'argumentation, le vocabulaire utilisé, les réseaux auxquels s'adresser etc.

Enseignement 3 : L'extension du rayon d'action des initiatives d'inclusion numérique reste limitée

L'analyse quick-scan indique que la plupart des actions s'adressent au secteur existant de l'inclusion numérique ou à des organisations qui s'identifient à l'inclusion numérique. Du côté flamand, le projet de Digibanken ouvre ce champ à l'économie sociale et le projet Iedereen Digitaal investit dans le lancement d'actions et de politiques d'inclusion numérique au niveau des pouvoirs locaux. Du côté de la Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale, le projet StartDigital élargit l'intérêt pour le développement de compétences numériques à des acteurs de la formation dans le domaine de l'économie sociale et de l'emploi.

Il y a cependant beaucoup d'autres organisations qui sont en contact avec des publics vulnérables mais qui ne se sont pas encore engagées dans l'inclusion numérique. Pour les publics socialement vulnérables, l'exclusion numérique est souvent une problématique complexe, dans laquelle des obstacles sociaux et numériques sont fortement entremêlés et se renforcent mutuellement. Cela implique qu'il est préférable d'aborder les solutions sous une multitude d'angles et qu'il est indispensable d'adopter une approche en réseau, dans laquelle les différents soutiens de familles vulnérables travaillent chacun à leur manière sur leur terrain et dans le cadre de leurs activités régulières, à l'inclusion numérique de ces familles. Quelques exemples : des intervenants sociaux qui travaillent dans le domaine de la toxicomanie aident leurs bénéficiaires en leur proposant une assistance en ligne et hors ligne pour s'attaquer à leur dépendance. Des travailleurs de rue aident des sans-abris à utiliser les services publics numériques ou les initient à l'utilisation d'outils et de plateformes numériques tels que ceux conçus par HOB0 vzw.

Recommandation

Chercher à élargir le nombre et le type d'organisations qui travaillent à l'inclusion numérique. Identifier par une recherche a/ avec quelles organisations de soutien les familles vulnérables sont en contact, et b/ dans quelle mesure ces organisations travaillent déjà à l'inclusion numérique. Lancer ensuite des appels à projets très spécifiquement destinés à ces publics pas encore touchés et/ou à des organisations pas encore impliquées qui sont en contact avec ces publics vulnérables.

Enseignement 4 : Les actions visant à améliorer l'offre restent invisibles

Il ressort de l'analyse quick-scan que les différentes Régions et Communautés peuvent investir de différentes manières dans les principes de 'l'inclusion-by-design' pour améliorer le caractère inclusif et accessible de leurs propres services publics. L'audit de l'accessibilité numérique des applications et sites publics, qui a été réalisé en 2021 au niveau fédéral, régional et communautaire, révèle que seuls 27% des 600 sites internet examinés sont suffisamment accessibles. Autrement dit, 73% des sites audités ne répondent pas aux directives européennes en matière d'accessibilité numérique. Il y a donc une grande marge de progression dans ce domaine³.

Pourtant, les projets 'd'inclusion-by-design' n'en sont encore qu'à leurs balbutiements dans les différentes Communautés et Régions. La Région de Bruxelles-Capitale a lancé en 2021 un projet dans ce domaine. En Flandre, les 13 agglomérations urbaines et le VGC tenteront des expériences entre 2022 et 2024 dans le cadre d'Iedereen Digitaal. Il est important d'investir davantage dans le partage de connaissances et l'échange d'expériences sur ce qui marche ou pas.

Recommandation

Viser un meilleur partage de connaissances concernant les principes de 'l'inclusion-by-design' et un bon transfert de ces connaissances vers a/ les acteurs de l'inclusion numérique et b/les services informatiques d'organisations publiques et d'administrations locales, et assurer un partage de connaissances entre Régions et Communautés.

4 Aperçu des conditions, des facteurs de succès et des critères pour les projets fédéraux

4.1 Méthodologie

Définir les conditions, les facteurs de succès et les critères spécifiques à un appel à projet est une première étape cruciale dans le processus permettant la mise en œuvre réussie de projets ultérieurs. Si les conditions et les critères sont trop stricts et le processus de candidature trop complexe, il n'y aura pas ou peu d'organisations qui introduiront un projet.

La Fondation Roi Baudouin a lancé ces dernières années de nombreux appels dans le domaine de l'inclusion numérique. Il y a aussi eu pendant plusieurs années l'appel du Digital Belgium Skills Fund du SPF Économie concernant les compétences numériques. La plupart de ces appels étaient destinés à des organisations sociales. Le gouvernement flamand a aussi lancé plusieurs appels en 2020 et 2021, dont certains s'adressaient à des administrations locales.

C'est pourquoi cette partie de la recherche comprend une double approche :

1/ des interviews d'experts spécialisés (N=max. 5) qui ont déjà lancé dans le passé plusieurs appels touchant à l'inclusion numérique, comme Caroline Georges et Quentin Martens, responsables des

³ Pour plus d'information, voir: <https://blog.epndewallonie.be/accessibilite-numerique-600-sites-publics-audites-73-non-conformes/>

appels de la Fondation Roi Baudouin; Peter Maes, coordinateur des appels du Digital Belgium Skills Fund du SPF Économie ; Tania Mamaary, coordinatrice inclusion numérique de la Région de Bruxelles-Capitale ; Marie Vanderkelen, coordinatrice à Digital Wallonia de l'appel visant à installer de nouveaux espaces informatiques publics en Wallonie ; Joke Vispoel, chef de service Égalité des chances à ABB ; Janne Vermeersch et Ann Vandebussche, responsables des appels à projets concernant les jeunes vulnérables au Département flamand Culture, Jeunes et Médias, et d'autres, dans le but de déterminer (a) quels sont, au vu de leur expertise, les principaux freins et facteurs décisifs de succès des appels à projets concernant l'inclusion numérique, et (b) quels appels ont été jusqu'ici des réussites⁴.

2/ une lecture attentive ('close reading') des appels qui ont été identifiés par les experts comme étant des réussites (voir 1) dans le but d'obtenir une vue d'ensemble des conditions, critères et exigences propres à chacun de ces appels. La lecture attentive est une méthode qui consiste à analyser des textes de manière structurée en vue d'avoir une vue d'ensemble aussi complète que possible du contenu de ces différents textes par rapport à un certain nombre d'aspects prédéfinis. Dans notre cas, l'accent sera mis sur les points suivants :

- (a) Les conditions de départ auxquelles doivent répondre les organisations candidates pour pouvoir participer à l'appel
- (b) Les critères : quel est l'accent qui est exigé dans les projets proposés, notamment en termes de contenu de l'activité d'inclusion numérique, de public cible, de taille, de répartition géographique, etc.
- (c) Les exigences administratives et techniques imposées aux organisations candidates pour que leur projet soit recevable.

Les résultats de ces deux exercices sont ensuite intégrés dans un rapport succinct qui présente un aperçu des conditions, facteurs de succès et critères possibles pour des projets fédéraux en matière d'inclusion numérique⁵.

Les enseignements de ce premier volet de la recherche sont ensuite présentés dans la partie suivante de la recherche et validés par le comité d'accompagnement pour parvenir à une identification finale des conditions, critères, exigences et facteurs de succès.

4.2 Résultats : interviews d'experts

Phase préparatoire : élaboration de l'appel

Les acteurs interviewés n'ont pas tous l'expérience d'avoir lancé eux-mêmes des appels à projets. Ceux qui n'ont pas cette expérience collaborent principalement avec des acteurs tels que la Fondation Roi Baudouin (FRB) ou avec des acteurs publics tels que le Service public régional Bruxelles Emploi et Économie. Collaborer avec d'autres partenaires implique, d'une part, que des concessions doivent être faites en ce qui concerne l'approche, le contenu et l'évaluation de l'appel à projets et des projets introduits. D'autre part, cela permet aussi d'alléger la charge de travail parce que les responsabilités liées au processus (par exemple, l'envoi de l'appel, le suivi des questions des candidats potentiels, l'évaluation par le jury, le suivi des projets initiés, l'organisation des moments d'interview, la vérification des rapports financiers, etc.) incombent au partenaire externe. Une plus-value supplémentaire de la collaboration avec des partenaires externes réside dans la possibilité de mettre en œuvre et de lancer des appels plus rapidement. Une institution publique est tenue de respecter les procédures régulières, concernant par exemple l'approbation par le gouvernement concerné ou la

⁴ Voir annexe 2 – Liste des sujets des interviews d'experts sur les conditions de base, les critères et les facteurs de succès des appels à projets.

⁵ Voir annexe 3 – Schéma d'analyse & résultats de la lecture attentive.

vérification par l'inspection des finances, ce qui fait que le processus de lancement de l'appel, jusqu'à l'attribution effective et le paiement des fonds aux organisations concernées, est beaucoup plus lent que lorsqu'une subvention est versée à un partenaire externe. Dans ce dernier cas, il ne faut obtenir qu'une seule fois l'accord du gouvernement, à savoir pour l'octroi et le versement de la subvention.

La collaboration avec des partenaires externes rend cependant le processus de réalisation des appels plus complexe. Dans ce cas, la définition du contenu de l'appel doit se faire en concertation avec les partenaires extérieurs. Le DCJM, par exemple, collabore souvent avec d'autres domaines politiques, ce qui nécessite un ajustement du contenu de l'appel. La Fondation Roi Baudouin, pour sa part, adopte une vision spécifique de l'inclusion numérique et du type de projets qu'elle soutient dans ce domaine. Pour elle, l'accent doit toujours être mis sur l'accès, la formation et le soutien ainsi que sur les publics vulnérables et elle s'adresse généralement au monde associatif : souvent, les administrations locales et le secteur privé ne peuvent pas faire appel aux ressources des appels de la Fondation Roi Baudouin.

Le département flamand Culture, Jeunes et Médias (DCJM) collabore rarement avec des partenaires externes. Les appels à projets émanent donc généralement du département lui-même. Le lancement de ces appels se fonde sur deux articles inclus dans le Décret flamand sur les droits des jeunes et des enfants, concernant la reconnaissance des associations de jeunesse organisées au niveau régional. Ce décret inclut également les plans de politique de la jeunesse et les plans d'action pour les droits de l'enfant. La possibilité de partir de ce décret rend le travail préparatoire nécessaire moins exigeant que pour les autres experts interrogés. Ces articles du décret autorisent les projets innovants, à condition qu'ils soient liés à la jeunesse, au travail avec les jeunes et à la politique de la jeunesse. Une conséquence intéressante est le fait que cela entraîne une grande ouverture en ce qui concerne le lancement de nouveaux thèmes qui ne sont pas inclus dans les plans de politique de la jeunesse, les plans d'action pour les droits de l'enfant ou les lignes de projet structurelles.

En plus d'un appel à projets, le DCJM lance généralement aussi une mission publique d'accompagnement destinée à des instituts de recherche. Cette mission poursuit en général un double objectif : 1/ suivre le fonctionnement et l'impact des projets initiés (ce qui marche ou non, ce qui se déroule bien ou pas...) et 2/ traduire les enseignements de tous les projets en cours pour l'ensemble du secteur au travers de recommandations, de livres blancs, de boîtes à outils etc. La mission d'accompagnement permet ainsi de pérenniser les projets et de les étendre à une plus grande échelle. On a essayé dans le passé de réaliser cet accompagnement, ce suivi et cette mesure d'impact en interne, mais cela a entraîné plusieurs défis : manque de temps et de ressources humaines, intensité du suivi, ouverture et transparence des projets financés quant à ce qui marche ou non...

Recommandation

En plus des appels à projets, lancer aussi une mission d'accompagnement permettant à un partenaire académique de valoriser les enseignements acquis et de les diffuser largement à l'échelon national, régional et local. Demander que ces enseignements et ces outils soient traduits dans les trois langues nationales.

Lancement de l'appel

Les interviews d'experts montent l'importance de la communication sur le lancement de l'appel. Deux éléments sont cruciaux : 1/ la taille du réseau d'organisations pouvant être sollicitées, et 2/ les différents canaux par lesquels transite l'information.

C'est surtout la collaboration avec la FRB qui est mise en exergue sur ce plan-là. L'un des nombreux avantages qui découlent de la collaboration avec cette organisation expérimentée est la communication ciblée en vue des appels. La FRB a une grande expérience du lancement de projets. Les interviews d'experts montrent que sa stratégie de communication et son réseau sont extrêmement importants

pour toucher les candidats (potentiels). Les appels sont lancés dans un langage simple et direct, sans se perdre dans des détails techniques, et sont fortement orientés sur des secteurs spécifiques et/ou des organisations ciblant explicitement certains publics. Le langage clair est un concept qui est pleinement intégré dans sa stratégie de communication. Cela s'applique également aux formulaires utilisés pour introduire des projets. Ils sont concis et indiquent clairement les parties à remplir, les directives et les règles, sans détails techniques et administratifs inutiles. Un autre aspect important de la communication est le suivi en cas de non-sélection. Il faut fournir des informations ciblées pour expliquer pourquoi un projet n'a pas été retenu. C'est seulement s'il y a une bonne communication que les organisations candidates peuvent en tirer des enseignements et décider d'introduire à nouveau leur candidature en cas de futurs appels à projets.

Recommandation

Faire analyser au préalable la clarté du langage utilisé dans les appels à projets et les formulaires afin qu'ils soient accessibles et sans ambiguïté.

Un autre avantage de collaborer avec la FRB est l'importance de son réseau. La FRB dispose d'une liste étendue de contacts avec des associations travaillant sur le thème de l'inclusion numérique. Le SPF BOSA, qui lance depuis plusieurs années l'appel DBSF, a indiqué que l'accès au réseau de la FRB était un élément crucial pour le succès de l'appel. Sans accès à un réseau large et bien connu de candidats potentiels pour un appel à projet, l'appel ne suscite pas la réaction souhaitée. Pour le DCJM, la situation est différente car il ne lance que des projets destinés à des organisations reconnues dans le secteur de la jeunesse et de la politique de la jeunesse. Bien que les appels à projets émanent principalement du DCJM lui-même, il n'est pas rare que celui-ci collabore avec d'autres organisations. Par exemple, pour le projet 'Jeunesse et police', le DCJM a travaillé avec des zones de police, un facilitateur neutre et avec l'aide à la jeunesse. Dans ce cas, la coopération avec les partenaires était une condition forte. Ces accords de coopération doivent être signés par les partenaires comme modèles lors de leur candidature.

Quand on diffuse des appels à projets, il est important de le faire par le plus grand nombre possible de voies et de canaux différents. Plusieurs experts indiquent que la diffusion d'un appel depuis des cabinets lui donne une plus forte visibilité que lorsqu'il est uniquement lancé par une instance neutre. Dans le cas de l'appel DBSF, on a eu recours aux différents réseaux, à savoir ceux de la FRB, ceux des membres du jury, qui sont tous actifs dans le domaine de l'inclusion numérique depuis des années, et au réseau du SPF BOSA lui-même.

Recommandation

Élaborer un plan concret de communication mentionnant nommément qui diffuse l'appel dans quels réseaux, en veillant à une bonne répartition entre les réseaux francophones et néerlandophones.

L'un des experts interviewés a signalé qu'il est rare qu'un budget soit consacré à la communication sur la réussite des projets après le lancement d'un appel. C'est pourtant nécessaire pour toucher le plus grand nombre possible de personnes, en particulier les publics vulnérables qui ne sont pas familiarisés avec le numérique. Une telle communication ne peut pas se faire par des messages sur les réseaux sociaux ou par la presse traditionnelle, mais doit être déployée de manière plus ciblée pour pouvoir toucher tout le monde.

Recommandation

Prévoir un budget et une stratégie de communication et en faire une exigence dans l'appel. Adapter en ce sens le montant total des subsides à obtenir. Veiller à ce que, si elles le souhaitent, les organisations puissent faire appel à des spécialistes externes de la communication pour réaliser du matériel visuel et promotionnel.

Recommandation

Veiller à ce que l'organisation globale du projet et la mission d'accompagnement cherchent explicitement à valoriser largement les bonnes pratiques des appels en nouant des liens de manière proactive avec les réseaux existants au niveau régional, communautaire et fédéral.

Digital For Youth a été cité par l'un des experts comme un exemple d'appel qui a été un échec. Cet appel a été rapidement lancé au début du premier confinement, en mars 2020. Il s'est d'abord bien déroulé et il s'est caractérisé par un niveau élevé de sensibilisation, de passion et de motivation. Au cours de l'appel, l'une des autorités publiques a envoyé un cahier des charges aux écoles concernées, en leur demandant de le compléter afin de pouvoir récupérer les PC. Pour diverses raisons, Digital For Youth n'a pas rempli ce cahier des charges. En conséquence, le projet a démarré plus lentement dans certaines parties du pays que dans d'autres et cela a donné lieu à une grande confusion quant à savoir qui avait droit à quoi.

Recommandation

Veiller à avoir une communication claire et sans ambiguïté sur les appels, en particulier au sujet du contenu, du budget, de la réglementation et de l'objectif.

Selon plusieurs experts, le Belgium Digital Skills Fund (DBSF), de 2015, est un exemple d'appel à projets réussi. Son objectif était de toucher de petites organisations qui relevaient des défis de société et qui pourraient faire un bon usage de ce financement. Comme il s'agissait de petites organisations ayant à l'époque peu d'expérience de l'introduction de projets en réponse à un appel, on a veillé à ce que l'ensemble du processus reste simple et accessible. Une partie du financement public a été consacrée à l'accompagnement de ces petites organisations afin s'assurer que l'aspect administratif des choses soit en règle. Un seuil d'entrée simple et bas a donc été un point clé important dans cet appel.

Recommandation

Mettre en place un parcours d'accompagnement pour de nouveaux et petits acteurs inexpérimentés qui veulent s'engager activement dans l'inclusion numérique et communiquer à ce sujet lors du lancement de l'appel. Si nécessaire, contacter une organisation expérimentée pour qu'elle transmette ses connaissances et ses conseils pratiques sur les choses à faire ou à ne pas faire. Organiser une séance d'information sur l'appel pour que les organisations intéressées puissent poser des questions et exprimer des préoccupations.

Contenu de l'appel

Dans ses appels, le CIRB met l'accent sur trois critères. Le premier critère important est la *durabilité*. En deuxième lieu, le CIRB considère également la *reproductibilité à une plus grande échelle* comme un facteur important : les bonnes pratiques doivent pouvoir être utilisées à l'avenir par d'autres associations. Un troisième et dernier facteur clé de l'appel est le *partenariat*. Le CIRB estime que la coopération entre différentes organisations est importante, surtout que de plus en plus de nouveaux acteurs sont impliqués. Il affirme également qu'il est important que des acteurs qui n'ont pas encore travaillé sur l'inclusion numérique collaborent avec des acteurs qui ont de l'expérience dans ce domaine. De cette manière, ces nouveaux acteurs peuvent adopter de bonnes pratiques (cf. reproductibilité). En outre, le CIRB aime travailler sur de "*nouveaux projets*". Cela signifie qu'il choisit souvent de lancer des projets entièrement nouveaux afin d'éviter, entre autres, une double subvention. L'importance des

partenariats se reflète également dans les appels de Digibanken, Iedereen Digitaal, DBSF et dans ceux du DCJM.

L'importance continue du concept de durabilité au travers des différents appels à projets examinés est aussi frappante. L'idée est que les projets touchant au développement de compétences exigent de fait une approche durable et impliquent de soutenir les citoyens dans le développement des compétences numériques de demain.

En ce qui concerne l'ordre de grandeur du budget par projet, les opinions des experts interviewés divergent. Pour l'appel à projet du Digital Belgium Skills Fund (DBSF) lancé en 2015, on a explicitement opté pour un budget de 500.000 euros maximum par projet. Le DBSF a longtemps hésité sur le nombre d'organisations qui seraient subsidiées, sachant qu'avec un plus grand nombre de projets, la charge de travail augmenterait évidemment et vice versa. L'enveloppe de 500.000 euros par projet a été perçue comme un levier pour rendre de petits projets reproductibles à l'échelle de la Belgique. En résumé, l'appel du DBSF et celui des 'Digibanken' permettent un financement de 500.000 euros par proposition de projet. La principale raison à cela est de créer un réel impact et d'étendre les projets réussis à l'échelle de toute la Belgique. Un exemple d'un tel projet est BeCode. Il a été financé pendant plusieurs années par l'appel DBSF et compte désormais des antennes à Charleroi, Liège, Gand, Anvers, etc. Les Digibanken se fondent sur la création d'une structure en chaîne basée sur des partenariats formalisés (accès, formation et soutien) afin de garantir la durabilité et la reproductibilité du concept. Cependant, il n'y a pas d'unanimité sur l'ordre de grandeur du financement possible. Dans le cadre de l'appel Digital Brussels, le CIRB a estimé qu'il était important de subsidier le plus grand nombre possible de projets touchant le public le plus large possible. Il a donc été explicitement décidé, avec le budget disponible de 400.000 euros, de financer 40 projets à hauteur de 5.000 à 15.000 euros par projet plutôt que 10 projets à hauteur de 40.000 euros par projet.

Recommandation

Déterminer l'ordre de grandeur des appels à projets en fonction de leurs objectifs. Chercher à créer un effet de levier pour les bonnes pratiques dans toute la Belgique en partant d'un budget de 500.000 euros par projet.

La taille du budget par projet a des implications en termes d'accessibilité et d'attentes des organisations quant à la probabilité et aux chances de succès d'une candidature. Plus le montant du subside est élevé, plus les informations demandées sont sans doute nombreuses, plus les exigences sont élevées et plus il est difficile de monter un dossier pour un projet. Les petites organisations sociales ne disposent souvent pas des ressources humaines ou des connaissances nécessaires et ne seront donc pas tentées d'être candidates. Il en résulte ce qu'on appelle un 'effet Matthieu' : les organisations expérimentées dans le montage de projets répondront plus rapidement et plus facilement aux grands appels à projets, auront plus de succès et pourront donc étendre et consolider plus facilement et plus rapidement leur action que les organisations moins expérimentées.

Recommandation

Veiller à stratifier les appels à projets et à lancer plusieurs petits appels, destinés à des organisations inexpérimentées et/ou à petite échelle. Partir d'un budget de maximum 100.000 euros par projet pour que la procédure de rapport administratif et financier reste faisable. Assurer l'accompagnement nécessaire pour la mise en œuvre administrative et factuelle d'un projet et sa procédure de rapport en cas d'approbation.

Le contenu des petits appels à projets dépend du contexte des organisations auxquelles ils s'adressent et de leur situation initiale. Ainsi, les organisations actives depuis un certain temps dans le domaine de

l'inclusion numérique disposent généralement, certainement en Flandre, du matériel et de l'infrastructure nécessaires et ont principalement besoin de moyens pour le personnel. En revanche, les Espaces Publics Numériques en Wallonie bénéficient d'un financement très limité et ne sont pas encore suffisamment équipés du matériel nécessaire. En outre, il ressort des interviews d'experts que, comme l'indique également le quick-scan, il existe un décalage entre la partie francophone et néerlandophone de la Belgique, la région de Bruxelles-Capitale occupant une position intermédiaire. Le domaine de l'inclusion numérique en Flandre n'est pas organisé de manière hiérarchique, mais dispose dans le cadre du plan de relance de plusieurs flux de financement substantiels, tels que Digibanken, Digisprong, Edusprong et Iedereen Digitaal. La diversité des acteurs engagés dans l'inclusion numérique est actuellement plus large en Flandre qu'en Wallonie. Les nouveaux acteurs sont systématiquement orientés vers le réseau d'apprentissage e-inclusion de Mediawijs, la VVSG (l'Union flamande des villes et communes) et le VOCVO, où le matériel de formation et d'autres connaissances sont librement partagés. En Wallonie et à Bruxelles, les EPN sont organisés de manière hiérarchique, des conditions claires sont fixées pour que les organisations soient reconnues comme EPN, mais il y a peu de partage de connaissances et de matériel. Il n'existe pas en Wallonie d'entité centrale telle que Mediawijs ou la VVSG pouvant jouer un rôle moteur concernant le partage des connaissances ou l'accompagnement de nouvelles organisations qui veulent ou peuvent s'engager dans l'inclusion numérique. Le nombre d'organisations qui pourraient le faire est actuellement sous-exploité. Outre les EPN, il existe plusieurs autres instances et organisations qui sont en contact avec des citoyens vulnérables sur le plan numérique et qui peuvent jouer un rôle décisif, comme les administrations locales ou les CPAS.

Recommandation

Dans les appels, partir de l'indispensable diversité du contenu des projets en Flandre, dans la Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie, afin de répondre correctement aux besoins des organisations dans chaque Région ou Communauté.

Recommandation

Établir une liste d'organisations qui peuvent être des partenaires potentiels dans le domaine de l'inclusion numérique, en particulier pour la partie francophone du pays. Veiller à ce que ces organisations soient également contactées lorsque les appels à petite échelle sont lancés. Prévoir une séance d'information durant laquelle est expliqué le contexte plus large de l'inclusion numérique.

Recommandation

Ne pas utiliser un jargon d'expert dans l'appel, mais exprimer la problématique sous-jacente en termes généraux afin qu'un large éventail d'organisations soient tentées d'y participer. Faire vérifier le contenu de l'appel auprès d'organisations sociales ou d'administrations locales qui ne travaillent pas encore activement à l'inclusion numérique.

L'échelle et la délimitation géographique dépendent de plusieurs aspects. Pour le DCJM, l'échelle est dépendante de l'appel lui-même. Pour le projet 'Jeunes et police', par exemple, il a été décidé à l'avance qu'un projet serait financé dans chaque province ainsi que dans la région de Bruxelles-Capitale. Au cas où on ne décide pas au préalable quelles sont les conditions à respecter, le DCJM applique une répartition dite générale. Cela signifie que les projets approuvés sont bien et logiquement répartis sur tout le territoire. L'appel du CIRB, par contre, a tenu compte d'une clé de répartition correcte entre les projets néerlandophones et francophones. Au total, 30 projets ont été sélectionnés, en tenant compte de la démographie bruxelloise : 24 projets francophones et 6 projets néerlandophones. Il est important que cela soit précisé dans l'appel.

Recommandation

Déterminer au préalable la clé de répartition entre les différentes Communautés et Régions et la mentionner clairement dans les appels. Tenir compte de la disparité actuelle des possibilités et des besoins entre les Communautés et Régions.

Un autre aspect pour lequel des clés de répartition similaires sont appliquées est celui des publics cibles bénéficiaires. Le CIRB a explicitement choisi de financer des projets répartis équitablement entre six catégories, à savoir les femmes, les seniors, les personnes handicapées, les demandeurs d'emploi, les jeunes et les groupes vulnérables. Cela a permis de garantir que chaque public cible repris dans le Plan d'accessibilité numérique du CIRB soit soutenu.

Recommandation
Appliquer dans la Feuille de route 'e-Inclusion for Belgium' une clé de répartition garantissant que les différents publics vulnérables sur le plan numérique, qui relèvent de la compétence de la Ministre Lalieux, soient soutenus.

Évaluation des dossiers de candidature par le jury

En ce qui concerne l'évaluation des projets introduits, les experts interviewés sont unanimes quant à l'importance de la neutralité du jury. Il est arrivé dans le passé que des organisations qui avaient introduit un dossier siègent également dans le jury. Même si elles se sont abstenues au moment où leur propre projet était débattu et évalué, cela a exercé, selon les experts, une certaine influence sur les résultats et a entraîné un manque de neutralité dans l'évaluation.

Pour les appels qu'une instance publique lance elle-même, comme le DCJM ou ABB GK, il existe plusieurs scénarios possibles pour le processus d'évaluation. Dans le premier scénario, celui de l'évaluation interne, on applique le 'principe des quatre yeux'. Les membres du jury notent les dossiers en duos, puis un secrétaire intervient et fait rapport au commanditaire de l'appel. Dans le deuxième scénario, on fait appel à un expert qui possède une solide expertise sur le sujet. Cet expert n'est pas impliqué dans le projet lui-même, mais est autorisé à lire les dossiers et à formuler ensuite des recommandations.

Recommandation
Constituer un jury indépendant, composé de représentants de différents secteurs (scientifique, privé, public), dont les membres n'ont pas de liens ou d'intérêts directs avec des organisations du domaine de l'inclusion numérique ou, plus largement, du domaine social qui est visé par l'appel.

Il faut par ailleurs une clarté quant aux critères de recevabilité et d'évaluation définis. Il est important de savoir que la rigueur des critères de recevabilité a un impact sur le nombre ou le type d'organisations candidates. Dans la plupart des appels existants, une 'lettre d'intérêt' ou une 'lettre d'intention' signée est demandée. Une 'lettre d'intérêt' ne fait que témoigner d'un intérêt pour le projet introduit, sans que cela ne soit lié à une participation active ou à certaines tâches. Une 'lettre d'intention', par contre, exprime l'intention et la volonté de collaborer activement en tant que partenaire au projet introduit, après son approbation. Une fois cette approbation donnée, la lettre d'intention est transformée en un accord formel de coopération. Le processus administratif de coopération formelle ne débute qu'après l'approbation officielle du projet, c'est-à-dire quand il y a une certitude quant au financement du projet.

Dans le cas de l'appel Digibanken et dans le cadre des derniers appels DBSF, un accord de coopération signé est demandé dès l'introduction du projet à tous les partenaires impliqués. Cet accord de coopération est contraignant pour toutes les parties concernées et ne peut pas être révisé après l'approbation du projet. En d'autres termes, les partenaires impliqués sont tenus de mettre en œuvre le projet comme tel s'il est approuvé. L'avantage est évidemment le fait que tous les partenaires se

déclarent d'accord pour collaborer avant même la mise en œuvre du projet, ce qui augmente ses garanties de durabilité et de déploiement. L'inconvénient est que cela crée un frein supplémentaire pour les organisations intéressées, parce que l'élaboration d'une proposition de projet sans garantie de financement demande plus de temps et d'efforts. Si un accord de coopération formalisé est demandé dès l'introduction du projet, cela implique que tout le projet doit normalement aussi être approuvé par le conseil d'administration d'une organisation ou le conseil échevinal d'une administration locale ou autre. Cela constitue un frein supplémentaire, en particulier pour de grandes organisations structurées de manière hiérarchique, et cela signifie qu'il faut prévoir suffisamment de temps pour ce processus administratif entre le moment du lancement de l'appel et celui de l'introduction des dossiers. Dans le cas d'une lettre d'intention ou d'une lettre d'intérêt, ce n'est généralement pas le cas, du fait que ces deux documents ne sont pas contraignants. En outre, les petites et moyennes organisations ne disposent souvent pas des ressources humaines et du temps nécessaires pour établir proactivement des accords de coopération formalisés sans certitude de financement.

Recommandation

Ne pas demander un accord formel de coopération ou une lettre d'intérêt au moment de l'introduction du dossier, mais bien une lettre d'intention.

Recommandation

Prévoir suffisamment de temps entre le lancement de l'appel et la date limite d'introduction des dossiers. Deux mois est le délai minimum dont les organisations ont besoin pour rechercher des partenaires et élaborer une approche commune.

Il faut prévoir suffisamment de temps entre le lancement de l'appel et la date limite d'introduction des dossiers. Deux mois est le délai minimum dont les organisations ont besoin pour rechercher des partenaires et élaborer une approche commune. Les experts indiquent par ailleurs qu'il est nécessaire d'être aussi clair que possible sur les critères de sélection, le budget global disponible et la limite maximale par projet introduit. Cela permet aux organisations visées de faire une estimation fondée des ressources humaines nécessaires pour mettre en œuvre un projet et de leurs chances de réussite. De nombreuses organisations sociales disposent de ressources limitées et choisissent donc consciemment à quels appels à projets elles sont candidates ou non. Il est également important de communiquer des critères mesurables, ce qui facilite l'élaboration d'un projet et d'un cahier des charges.

L'importance du partage de connaissances et des interactions

Les experts soulignent en particulier l'importance du partage de connaissances et des interactions entre les organisations. Ce n'est qu'en réunissant régulièrement les organisations que l'on peut créer l'indispensable effet de levier. Lors des moments d'intervision, des expériences sont partagées, de nouvelles pratiques sont présentées et les différentes organisations apprennent les unes des autres ce qui marche et ce qui ne marche pas. En d'autres termes, il est crucial d'organiser régulièrement de tels moments d'intervision ou de partage de connaissances. Le transfert entre les différentes Régions et Communautés est un aspect important. En Flandre, l'accent est fortement mis sur le partage de connaissances, de matériel de formation, de connaissances scientifiques, de méthodologies, etc. au moyen du réseau d'apprentissage e-inclusion de Mediawijs et de la VVSG et du site de référence www.e-inclusie.be. En Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale), il manque une entité centrale de ce type.

Recommandation

Examiner quel acteur peut jouer en Wallonie un rôle central en matière de partage de connaissances et de diffusion de matériel de formation, de nouvelles pratiques etc.

Prévoir les moyens nécessaires pour que cet acteur puisse assurer son rôle central de soutien.

Recommandation

Rechercher un partage interrégional de connaissances en créant un Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique. Assurer des échanges réguliers entre acteurs francophones et néerlandophones et un transfert des connaissances entre les deux communautés linguistiques (y compris la Région de Bruxelles-Capitale).

Les entités qui lancent les appels à projets utilisent différents moyens pour réaliser ce partage de connaissances. D'une part, il est nécessaire de s'assurer d'une bonne entente et d'une relation de confiance avec les organisations concernées. Les rencontres en tête-à-tête et le suivi s'avèrent être les moyens les plus efficaces pour cela. L'organisation d'entretiens pour faire connaissance et de visites physiques dans les organisations offre l'opportunité 1/ de discuter de l'état des lieux, et 2/ de poser des questions sur les attentes. Les entretiens de ce type ne sont pas conçus comme des inspections. Au contraire, ils permettent souvent de dissiper l'anxiété liée à l'idée d'être audité. Il est important que ces discussions abordent les aspects pratiques des projets et moins leur impact à long terme. Ce n'est qu'en examinant la pratique que l'on comprendra ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas.

D'autre part, il importe également que les différentes organisations participant à l'appel à projet apprennent à se connaître et partagent des connaissances. Ceci est souvent réalisé grâce à deux moments d'intervision obligatoires par année de projet, organisés à mi-parcours et à la fin du projet. C'est également le moment où 1/ les problèmes éventuels peuvent être discutés, 2/ les commanditaires demandent aux initiateurs de projet comment ils peuvent les aider, ou 3/ il est possible d'entrer en contact et de partager des connaissances avec d'autres organisations. Selon les experts, il est important de faire une distinction entre les petites organisations qui travaillent souvent au niveau local et les organisations plus grandes et déjà expérimentées qui opèrent par-delà les frontières des Communautés et des Régions. Pour le premier groupe, il est préférable d'organiser ces moments d'intervision par communauté linguistique. Les besoins de ces organisations consistent principalement à faire la connaissance d'autres organisations et à partager de manière (in)formelle des 'expériences et des connaissances. Pour le deuxième groupe, l'accent est mis principalement sur l'élargissement du réseau et l'extension des projets en cours à d'autres Régions et Communautés. Il est donc crucial pour ce groupe que les acteurs des différentes Régions et Communautés puissent participer conjointement à ce moment d'intervision afin que de nouveaux partenariats puissent voir le jour.

Les experts estiment qu'il est préférable de faire appel à un partenaire externe pour mettre sur pied les moments d'intervision et de partage de connaissances, en combinaison avec 1/ le suivi qualitatif de l'avancement des projets, 2/ l'identification de bonnes pratiques sur plusieurs projets, et 3/ la large diffusion et la valorisation de ces bonnes pratiques dans les différentes régions.

Recommandation

Viser plusieurs types de moments d'intervision, selon la nature de l'appel : 1/ un moment fédéral d'intervision destiné aux grandes organisations (cf. appel jusqu'à 500.000 euros), et 2/ plusieurs moments régionaux d'intervision destinés à des organisations plus petites (cf. appel jusqu'à 100.000 euros). Assurer un accompagnement scientifique et un suivi des résultats de ces interventions pour qu'ils puissent se traduire par un renforcement du fonctionnement des organisations.

On affirme que l'idéal serait d'assurer un suivi qualitatif à long terme des projets, où on parlerait avec les collaborateurs et les participants de ce qui marche et de ce qui ne marche pas, par exemple sur la base d'entretiens approfondis complétés par des focus groups. L'objectif principal est de déterminer

des facteurs de réussite qui dépassent les différents projets et qui peuvent se traduire par une extension d'autres bonnes pratiques à une plus grande échelle. Il vaut mieux que ce suivi qualitatif soit effectué par un acteur scientifique externe qui n'a aucun lien avec les organisations ou avec le commanditaire des appels à projets, ce qui permet de garantir la validité et la neutralité du suivi. De plus, il est préférable de collaborer avec un partenaire chargé de la diffusion pour garantir que les enseignements scientifiques soient traduits dans la pratique quotidienne des différentes organisations.

Le niveau fédéral est le seul acteur qui peut apporter une plus-value à cet égard en rassemblant dans une même entité des enseignements et des connaissances des différentes Régions et Communautés.

Recommandation

Lancer une mission publique pour créer un Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique ayant entre autres pour but 1/ de suivre et d'évaluer les nouveaux projets, 2/ d'identifier de bonnes pratiques et de les traduire dans les différents contextes régionaux, et 3/ d'assurer la diffusion et la valorisation de ces bonnes pratiques dans les deux régions linguistiques. Prévoir les moyens nécessaires à cela pour le personnel, la mise en page, la traduction, l'utilisation d'un langage clair, etc.

4.3 Résultats : Lecture attentive

Nous avons procédé à une lecture attentive ('close reading') de plusieurs appels considérés par les experts comme des réussites en vue d'avoir une vision d'ensemble des conditions, critères et exigences propres à chacun d'entre eux⁶.

Les appels à projets suivants ont été analysés selon une même grille :

- Digital Brussels, appel CIRB 2021 visant à renforcer l'inclusion numérique à Bruxelles.
- DBSF 2021, appel SPF BOSA, visant à renforcer la littératie numérique et l'inclusion numérique en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie.
- Lokaal e-inclusiebeleid, appel Agentschap Binnenlands Bestuur, afdeling Gelijke Kansen, visant à lancer l'inclusion numérique au niveau local.
- Pauvreté numérique, appel Fondation Roi Baudouin visant l'inclusion numérique de personnes en situation de pauvreté.
- Département Cultuur, Jeugd & Media. Masterplan 'Diversiteit in/en jeugdwerk' - Sociale Integratie. Appel à projets 14.05.2018
- Appel École Numérique, Agence du Numérique, Novembre 2021.

Les résultats de cette lecture attentive ont été directement traduits dans la Feuille de route 'e-Inclusion for Belgium'. Les principaux enseignements ont été marqués en jaune, voir annexe 3 (cf. résultats & analyse de la lecture attentive), puis simplifiés et retraduits selon les aspects suivants des missions :

- Les quatre chantiers de la Feuille de route 'e-Inclusion for Belgium'
- Les exigences des appels à projet, en termes règlementaires et de contenu

On a également examiné la manière dont les conditions relatives à l'interdiction de double financement ont été formulées dans les différents appels.

5 Vision d'ensemble des recommandations pour la Feuille de route 'e-Inclusion for Belgium'

⁶ Voir annexe 3 – Schéma d'analyse & Résultats de la lecture attentive.

5.1 Méthodologie

L'objectif de ce volet de la recherche est de formuler une vision d'ensemble de recommandations pouvant servir de fondement pour élaborer la Feuille de route finale 'e-Inclusion for Belgium'. Les sept éléments constitutifs d'une politique durable d'inclusion numérique nous ont servi de colonne vertébrale (Mariën, 2016).

Nous distinguons à cet effet les étapes suivantes :

- Étape 1 – Une vue d'ensemble permanente des recommandations est formulée au moyen d'un document vivant inspiré de trois angles d'approche : 1/ génération d'idées à partir de l'expertise existante de l'équipe de recherche SMIT VUB, complétée par des experts compétents, 2/ les résultats de l'analyse quick-scan et 3/ les résultats des interviews d'experts et de la lecture attentive qui en a résulté.
- Étape 2 – Pour garantir l'adéquation des recommandations formulées avec les aspects mentionnés dans le cahier des charges, à savoir (a) un aperçu de pistes de travail inexplorées qui n'ont pas encore été lancées par le secteur public ou privé, (b) une analyse de faisabilité par recommandation, et (c) une proposition de mesure de l'efficacité des différentes recommandations, il est prévu une série supplémentaire d'interviews avec des experts (inter)nationaux (Max. N=12) en matière d'inclusion numérique, d'innovation et de transformation numérique; un retour sur investissement de l'inclusion numérique et des méthodologies appliquées au niveau (inter)national au sujet des analyses de faisabilité des projets d'inclusion numérique; et la mesure de l'efficacité de ces initiatives⁷. Intégrer une perspective internationale basée sur des interviews d'experts a comme plus-value qu'il est possible de vérifier si les recommandations formulées rejoignent les tendances internationales marquantes, autrement dit sont suffisamment orientées vers l'avenir.

Le but des interviews d'experts est d'obtenir des réponses aux cinq questions suivantes :

- (a) Quels sont les défis actuels les plus cruciaux au niveau (inter)national concernant l'exclusion numérique ?
 - (b) Quelles sont les interventions les plus urgentes qui sont nécessaires pour que des publics vulnérables puissent suivre la tendance croissante à la digitalisation ?
 - (c) Quels sont les prochains processus innovants qui se dessinent actuellement et comment peut-on déjà y préparer des publics vulnérables ?
 - (d) Quelles sont les formules (inter)nationales à succès de solutions durables pour l'inclusion numérique ?
 - (e) Comment évaluent-ils la première série de recommandations qui ont été formulées pour la Feuille de route 'e-Inclusion for Belgium'?
- Étape 3 – Les éléments des étapes 1 et 2 alimentent une révision de la version provisoire de la liste de recommandations, qui est affinée. L'équipe de recherche de l'UNamur fournit des éléments sur la formulation et la compatibilité des recommandations compte tenu de la situation spécifique de l'exclusion numérique en Belgique francophone.
 -
 - Étape 4 – La version finale de la vision d'ensemble des recommandations est ensuite formulée.

5.2 Sept éléments constitutifs d'une politique durable d'inclusion numérique

⁷ Voir annexe 5 – Liste d'experts interviewés.

Sur la base des différents enseignements des exercices théoriques et empiriques, du point de vue de la recherche, de la politique et de la pratique, sept éléments constitutifs, clairement distincts, d'une politique durable d'inclusion numérique peuvent être identifiés :

- Une vision large de l'inclusion numérique
- Une politique basée sur des partenariats
- Une réflexion de base sur les processus d'innovation et de numérisation
- Se fonder sur la recherche
- Un accès abordable et de qualité
- Assurer des compétences de base
- Construire des réseaux de soutien

Chaque élément se compose bien sûr d'un ensemble de points d'action et d'attention plus concrets.

L'inclusion numérique dépasse la simple fourniture de solutions à des personnes ou des publics vulnérables. Il s'agit de s'écarter des modèles de déficit et des stratégies politiques qui se concentrent sur les manques. Une politique d'inclusion numérique doit s'efforcer de répondre aux besoins et aux attentes de tous les citoyens dans le domaine numérique. Cela signifie concrètement qu'il s'agit d'une part de fournir des formations accessibles à ceux qui en ont besoin. Mais d'autre part, l'inclusion numérique englobe également le développement d'outils et de services technologiquement innovants pour ceux qui peuvent et veulent les utiliser pleinement dans leurs pratiques quotidiennes. Les inégalités numériques recouvrent un continuum complet de positions dans la sphère sociale et numérique. Un tel continuum doit également se traduire par une politique d'inclusion numérique. Les processus d'innovation et de digitalisation doivent donc s'accompagner d'une vision large de l'inclusion numérique et d'une approche sur mesure pour les différents profils.

Sans partenariats par-delà les différents domaines et niveaux politiques, une approche durable de l'inclusion numérique n'est pas réalisable. En raison de ses liens avec la technologie et la digitalisation, l'inclusion numérique est en tout cas associée à des domaines tels que l'innovation et l'économie. En outre, il y a un rapport entre l'exclusion et l'inclusion numériques et l'exclusion et l'inclusion sociales, et donc aussi avec des domaines tels que l'emploi, la pauvreté, l'éducation, mais aussi le bien-être et l'égalité des chances. L'Inclusion numérique ne doit pas être considérée comme un projet isolé, mais son contenu doit être intégré dans ces différents domaines politiques. Cela signifie également qu'elle doit s'insérer dans le cadre politique plus large de l'inclusion sociale, de la transformation numérique et de l'innovation. C'est seulement de cette manière que les initiatives d'inclusion numérique pourront plus facilement s'intégrer dans des domaines de compétence intersectoriels. Une politique d'inclusion numérique doit également être intégrée au travers de divers niveaux politiques. Cela implique que le niveau régional, mais aussi provincial et surtout local, doit être pris en compte dans la définition des contenus et la mise en œuvre des actions. Les organisations de la société civile qui ont en charge des espaces informatiques publics et des environnements d'apprentissage informels sont des partenaires essentiels dans l'élaboration d'une politique durable d'inclusion numérique. Des partenariats à tous les niveaux sont nécessaires pour combattre simultanément les mécanismes d'exclusion sociale et numérique. Il est important de développer une approche globale de l'inclusion numérique et une politique axée à la fois sur les freins liés au numérique – accès, motivation, compétences, soutien – et sur des freins sociétaux plus larges tels que les compétences non techniques ('soft skills'), l'autonomie, le bien-être, la participation.

Une politique durable d'inclusion numérique doit être fondée sur des processus de digitalisation intelligents, en abordant consciemment les mécanismes d'exclusion que ces processus peuvent provoquer. Un passage irréfléchi au numérique ou la mise en place d'actions pour ceux qui éprouvent des difficultés ne peuvent que conduire à de nouveaux mécanismes d'exclusion sociale ou au renforcement des inégalités sociales existantes. Il faut s'interroger sur la norme numérique utilisée dans

la société par rapport à la norme numérique personnelle de ceux qui doivent utiliser les services. Cela implique que toute transformation numérique ou tout processus de digitalisation doit automatiquement s'accompagner de :

- (a) une réflexion sur l'impact du processus de digitalisation en termes d'accessibilité et de personnes qui pourront ou non faire usage du service numérique;
- (b) la mise en œuvre de parcours d'inclusion numérique là où c'est nécessaire.

L'inclusion numérique ne doit pas être vue comme un silo, mais comme faisant partie intégrante de toute politique de transformation numérique.

On ne peut pas construire une politique durable d'inclusion numérique sans recherche. Celle-ci est nécessaire pour prendre le pouls de ce qui se passe dans différents domaines. Il faut recourir à différents types de recherche afin de garantir une contribution aussi diversifiée que possible. L'accent doit être mis sur la recherche préparatoire à l'action politique et la recherche évaluative des actions menées.

L'accès est et reste une condition essentielle à l'utilisation des médias numériques. Il est important que cet accès soit abordable et de qualité pour tous. L'accès dans l'environnement domestique reste l'objectif ultime d'une politique d'inclusion numérique. L'accès à domicile a une plus-value qui se situe à différents niveaux, tels qu'une plus grande liberté d'utilisation, moins de contrôle, plus de possibilités d'apprentissage et d'essais informels. L'évolution vers davantage de mobilité dans les utilisations et les possibilités signifie également que l'accès à ces utilisations mobiles des médias numériques doit être facilité et rendu plus abordable. Mais tant que l'accès à domicile n'est pas garanti pour tous, il reste crucial d'investir dans les lieux d'accès alternatifs que sont les espaces informatiques publics.

Une politique durable d'inclusion numérique doit assurer une série de compétences de base de façon à ce que, quel que soit leur niveau de connaissances et de compétences, les gens puissent librement choisir quels médias numériques ils veulent ou non utiliser dans leur vie quotidienne et qu'ils maîtrisent toutes les compétences pour gérer la tendance à la digitalisation qui émane d'institutions publiques et privées.

Une politique durable d'inclusion numérique doit sans aucun doute investir dans le développement de réseaux de soutien. Le développement de compétences non techniques est vital pour apprendre aux gens à s'adapter à l'évolution rapide des médias numériques. Celle-ci va trop vite pour pouvoir tout suivre. De nouveaux outils, médias, services, applications... sont développés à un rythme rapide. Pour l'individu, il est impossible de suivre ces nouvelles tendances et de les maîtriser à 100%. Savoir où se trouvent quelles connaissances numériques, et oser ensuite demander le soutien nécessaire, est une compétence clé.

Par ailleurs, des efforts beaucoup plus importants doivent être consentis pour exploiter le capital social et numérique présent dans chaque personne. Le partage de connaissances numériques doit être plus fortement encouragé. Un objectif important d'une politique d'inclusion numérique réside dans le développement de réseaux de soutien qui assurent une fonction de partage des connaissances, dans tous les sens : cela va des connaissances techniques, lorsque des ordinateurs ou d'autres outils informatiques tombent en panne, aux compétences permettant de rechercher et de trouver efficacement des ressources pertinentes. Une politique d'inclusion numérique doit faciliter le partage de ce capital social et numérique.

5.3 Une vision large de l'inclusion numérique

La crise sanitaire a clairement montré que divers publics cibles courent un risque d'exclusion numérique et qu'ils se trouvent dans toutes les couches de la population. Une politique durable d'inclusion numérique doit s'adapter à ces différents groupes à risque et identifier et aborder les publics prioritaires par domaine politique, au plan fédéral et régional.

L'analyse quick-scan indique qu'une grande partie des initiatives existantes s'adressent déjà à des publics socialement vulnérables tels que des personnes en situation de pauvreté. En même temps, il s'avère qu'une autre partie des publics socialement et numériquement vulnérables sont laissés pour compte dans les initiatives actuelles, comme les (ex-)détenus, les personnes isolées, les primo-arrivants, les sans-abris, les seniors résidant en MRS, les personnes handicapées, les grands-parents ou les femmes. Les enfants constituent eux aussi un public cible trop rarement inclus dans les projets d'inclusion numérique.

Recommandation

Viser une politique large de l'inclusion numérique, destinée à un large éventail de publics vulnérables, en commençant par définir une politique globale d'inclusion numérique dans laquelle on indique les nécessités par domaine et niveau politique.

Recommandation

Identifier tous les publics socialement vulnérables (au-delà des seules personnes en situation de pauvreté) et faire examiner dans quelle mesure ils sont aussi vulnérables sur le plan numérique.

Recommandation

Assurer dans les futurs appels à projets la diversité indispensable dans les publics cibles touchés en établissant à l'avance des quotas pour chaque public prioritaire.

Recommandation

Investir dans des projets spécifiquement destinés aux enfants défavorisés et à leur entourage social proche, en adoptant une approche intergénérationnelle pour que le processus d'apprentissage touche toute la famille et en recherchant spécifiquement un lien avec les plans régionaux relatifs aux droits des jeunes et des enfants.

L'inclusion numérique doit être mieux connue du grand public. La crise sanitaire a ouvert les yeux des décideurs politiques et des citoyens sur les problèmes sous-jacents que les gens peuvent rencontrer lorsqu'ils utilisent ou pas les outils numériques, comme le manque d'accès à internet, le manque de compétences nécessaires, la complexité des applications numériques ou l'impossibilité de trouver de l'aide. Les solutions déjà disponibles sont moins connues. Les citoyens ne savent pas où s'adresser pour obtenir de l'aide ou ignorent qu'il existe près de chez eux un espace informatique public ou qu'ils peuvent faire appel à des services qui fournissent une assistance technique ou autre à domicile⁸.

Recommandation

Investir dans une campagne de sensibilisation sur le rôle que tout citoyen, toute organisation, tout employeur peut jouer en matière d'inclusion et d'assistance numérique. Veiller à ce qu'elle s'harmonise avec les plans existants au niveau régional et local concernant p. ex. les informaticiens numériques, les 'digibuddies' (Flandre,

⁸ P. ex.. Beego, waarbij studenten tegen betaling of via digicheques, mensen hulp bieden in de thuisomgeving.

ledereen Digitaal), les 'digicoaches' (Gand, Courtrai, Roulers...) et les écrivains ou informaticiens numériques⁹.

5.4 Une politique basée sur des partenariats

En Belgique, de nombreux acteurs sont déjà actifs dans le domaine de l'inclusion numérique. Grâce à la crise sanitaire, la plupart d'entre eux sont désormais connus des différents niveaux politiques et sont impliqués dans la mise sur pied de partenariats. Il y a aussi de nombreuses organisations qui sont en contact étroit avec des publics cibles socialement et numériquement vulnérables, mais qui n'ont pas encore investi dans l'inclusion numérique et dont le potentiel n'a donc pas encore été exploité.

En Flandre, une première tentative est faite avec le plan Digibanken pour que des acteurs impliqués dans l'économie sociale se mobilisent aussi pour l'inclusion numérique. Le plan ledereen Digitaal incite surtout les administrations locales à s'engager activement dans l'inclusion numérique. Nous voyons davantage de possibilités dans ce domaine, entre autres en impliquant plus fortement les pouvoirs locaux, y compris les CPAS, des organismes de tutelle et des fédérations qui fournissent déjà d'une manière ou d'une autre une assistance à des publics socialement et numériquement vulnérables.

Recommandation

Réaliser une recherche qui identifie les différents points de contact des publics socialement et numériquement vulnérables, comme les organisations d'aide et de soutien qu'ils fréquentent, et examiner, dans une approche participative, de quelle manière ces organisations peuvent et veulent jouer un rôle déterminant pour favoriser l'inclusion numérique de ces publics. *P. ex. le service de soins à domicile peut-il contribuer à briser l'isolement social de certaines personnes âgées vulnérables en leur faisant découvrir et en leur apprenant à utiliser une tablette et des plateformes de communication en ligne ?*

Recommandation

Investir dans des projets expérimentaux à petite échelle dans lesquels de nouveaux acteurs mettent sur pied, en collaboration avec des acteurs existants de l'inclusion numérique, des actions pour aider de diverses manières des publics prioritaires en ce qui concerne l'accès au numérique, le développement de compétences numériques, la fourniture d'une assistance technique etc.

5.5 Réflexe de base dans les processus de digitalisation

Tant au niveau fédéral que flamand, des efforts sont déployés de diverses manières pour renforcer l'accessibilité numérique des services publics. Ces dernières années, le SPF BOSA s'est fortement concentré sur la convivialité, par exemple en proposant des contrats-cadres à des concepteurs de sites centrés sur l'utilisateur et en fournissant un outil d'évaluation facile à utiliser pour les applications et les sites internet¹⁰. Dans le cadre du plan d'action ledereen Digitaal, la Flandre s'engage pleinement, en finançant le 'City Deal Digitale Inclusie', en faveur de l'accessibilité numérique dans les administrations locales. La Région de Bruxelles-Capitale a lancé fin 2021 un cahier des charges spécifiquement axé sur la conception et la mise en œuvre les principes 'd'inclusion-by-design' dans le développement de services numériques publics. Le secteur privé est également fortement engagé en faveur de services plus inclusifs. Dans le cadre de DigitAll, l'écosystème d'inclusion numérique créé à l'initiative de BNP

⁹ V. p. ex. <https://bx1.be/categories/news/fracture-numerique-apres-les-ecrivains-publics-voici-les-informaticiens-publics/>.

¹⁰ Pour info : comme tout membre de l'UE, la Belgique a l'obligation d'établir un rapport annuel sur le respect de la directive européenne relative à l'accessibilité des sites web et des applications publics. Un premier rapport a été fait en décembre 2021.

Paribas, DNS Belgium travaille avec d'autres partenaires à la réalisation d'un Indice d'Inclusion numérique : un outil pour déterminer le degré d'inclusion numérique d'une organisation dans la conception et le développement de services numériques. L'analyse quick-scan indique que de tels projets sont plus limités en Wallonie et que le travail 'd'inclusion-by-design' de l'UCLouvain-La-Neuve, sous la direction de Périne Brotcorne, doit être davantage diffusé (Brotcorne, Faure & Vendramin, 2021).

Recommandation

Renforcer l'approche fédérale concernant les principes 'd'inclusion-by-design' en investissant dans des outils supplémentaires et dans des recherches sur des pratiques internationales à succès de services numériques inclusifs, en veillant à traduire l'approche et les enseignements au niveau fédéral, régional et local. Collaborer pour cela avec des acteurs déjà actifs dans ce domaine, comme le SPF BOSA, DiAX, Inter, EQLA, etc.

Recommandation

Faire du concept de 'langage clair' un principe de base dans toute la communication et l'information d'applications et de sites publics. Collaborer pour cela avec des organisations qui ont une expérience de l'analyse de contenus pour des citoyens peu alphabétisés.

En réalité, et plus encore depuis la crise du COVID-19, un nombre croissant de services quotidiens ne sont pas ou peu accessibles hors ligne. Les constats suivants ont été faits ces derniers mois, notamment dans le cadre du Baromètre de Digital Wallonia (2021)¹¹ :

- Le système de réservations "Côte Express" de la SNCB pour les trains allant vers la côte n'est accessible qu'en ligne.
- Visit Wallonia a distribué gratuitement à plusieurs reprises le "Pass Visit Wallonia" d'une valeur de €80, mais il ne peut être obtenu que par l'intermédiaire du site internet de l'opérateur touristique public.
- Durant la crise sanitaire, les tickets gratuits accordés à titre d'intervention par la SNCB pouvaient uniquement être demandés en ligne.

De plus en plus d'acteurs du commerce de détail ont mis en place une application pour smartphones qui est nécessaire pour activer les bons de réduction. Si les bons ne sont pas activés par l'application, le client ne bénéficie pas de la réduction à la caisse. La collecte de points bonus se fait également de plus en plus via des applications mobiles. L'obtention de relevés bancaires n'est généralement possible qu'en ligne. De plus en plus d'agences et de guichets bancaires sont fermés. Ces exemples montrent que le numérique est presque devenu une obligation pour le citoyen et que la non-utilisation des technologies numériques peut signifier pour lui qu'il doit supporter des coûts supplémentaires ou qu'il lui est très difficile de profiter des facilités auxquels les citoyens qui ont des compétences numériques ont directement accès.

Recommandation

Investir dans le développement d'un outil numérique qui contrôle le degré d'inclusivité des services et applications numériques, en veillant à ce qu'il respecte la directive européenne WCAG relative à l'accessibilité des contenus. Assurer ensuite une large diffusion de cet outil par une communication forte passant par différents réseaux.

¹¹ Pour info : Cette liste non exhaustive est purement illustrative.

Il existe également une large marge d'amélioration au niveau des services publics, notamment en ce qui concerne l'application du principe 'only once'. Trop souvent encore, les citoyens vulnérables sont confrontés à des formulaires rébarbatifs pour faire valoir leurs droits à une intervention majorée. Il est donc nécessaire de mener des recherches qui mettent ces mécanismes plus explicitement à nu afin que les différentes instances politiques, par-delà les Régions et les Communautés, puissent ensuite travailler au partage et à l'harmonisation des données en vue d'un octroi automatique des droits.

5.6 Se fonder sur la recherche

La crise sanitaire a incontestablement révolutionné notre rapport de citoyens aux outils numériques. Certains ont réussi à renforcer leurs compétences numériques, tandis que d'autres se sont retrouvés tout à coup exclus. Concrètement, cela signifie que les chiffres dont nous disposons aujourd'hui, datant de 2019 et 2020, ne donnent pas une image correcte de la situation actuelle en ce qui concerne l'accès à du matériel de qualité et à internet et le niveau de compétences numériques entre différents publics cibles. L'aspect le plus important à cet égard est la plus-value que les citoyens peuvent tirer de leur utilisation d'outils et d'applications numériques. Crise sanitaire à part, on ne sait toujours pas quels citoyens belges réussissent à tirer un avantage social fondamental de leur utilisation des outils numériques et lesquels n'y parviennent pas. En d'autres termes, on ne sait pas clairement dans quels groupes cibles 'l'effet Mathieu' se manifeste le plus fortement et comment répondre à cela pour diffuser plus largement les avantages des outils numériques.

Recommandation

Réaliser une recherche fédérale axée sur les avantages concrets ou la plus-value que les citoyens retirent de leur utilisation des outils numériques. Mettre l'accent sur une comparaison approfondie entre différentes catégories de la population pour faire clairement apparaître qui tire parti ou non de cette utilisation.

Malgré l'existence de plusieurs projets et initiatives en matière d'inclusion numérique, il reste difficile d'identifier les familles ou les personnes vulnérables. Les groupes à risque d'exclusion numérique ne sont pas clairement inclus dans une base de données spécifique. On agit donc de manière très proactive. Mais on ne sait pas clairement comment cela s'est passé au cours des différentes vagues de la crise sanitaire, ni quelles ont été les pratiques les plus ou moins réussies pour rester en contact avec les publics cibles vulnérables. Comment, par exemple, a-t-on assuré un contact avec des primo-arrivants qui ne maîtrisaient pas encore la langue ? Comment le soutien social et numérique indispensable a-t-il malgré tout été fourni aux familles vulnérables ? Il y a encore une grande marge d'amélioration dans ce domaine pour le partage de pratiques entre organisations.

Recommandation

Réaliser une recherche fédérale qui étudie, au moyen de méthodes qualitatives, comment les organisations de soutien en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre ont réussi à maintenir le contact avec leur public durant la crise sanitaire et le confinement. Veiller à en traduire et à en communiquer les enseignements vers les niveaux régionaux et locaux.

Tout au long de la crise sanitaire, le secteur privé s'est plus que jamais investi en faveur de l'inclusion numérique. Proximus, Telenet, BNP Paribas, Orange, BEEGO, Deloitte et bien d'autres ont lancé diverses initiatives de distribution de matériel ou de fourniture d'internet à des familles vulnérables. La question est maintenant de savoir quel rôle le secteur privé peut jouer dans les années à venir et comment investir de manière plus structurelle dans des partenariats publics-privés pour l'inclusion numérique, comme c'est souvent le cas à l'étranger. D'un côté, de plus en plus de guichets et de points de contact directs sont fermés. D'un autre côté, il existe une plus grande volonté d'investir dans des applications

accessibles et conviviales. Le secteur privé a un rôle à jouer vis-à-vis non seulement de l'utilisateur final, mais aussi de ses propres collaborateurs. Au niveau européen, la Belgique est à la traîne depuis des années en matière d'apprentissage tout au long de la vie, alors que le développement des compétences numériques nécessite justement une approche tous azimuts de cet apprentissage tout au long de la vie.

Recommandation

S'atteler à une recherche examinant le rôle des acteurs privés en matière d'inclusion numérique pour les utilisateurs finaux et pour leur propre personnel. Partir de bonnes pratiques internationales et déployer ensuite un trajet participatif impliquant les principaux acteurs privés (du numérique) pour obtenir l'adhésion indispensable. Partir d'écosystèmes existants tels que DigitAll et inclure certainement aussi les acteurs de l'économie sociale.

5.7 Un accès abordable et de qualité

Avoir accès à internet et à du matériel numérique s'est maintes fois avéré crucial pendant la crise sanitaire. L'analyse quick-scan nous apprend que plusieurs initiatives fondamentales ont été prises (en Flandre) pour améliorer l'accès à internet et au matériel numérique, comme par exemple Digisprong (1 ordinateur par élève dans les écoles secondaires), Digibanken (structure en chaîne dont l'aspect clé est la reconfiguration de matériel informatique) et Iedereen Digitaal (internet à prix avantageux via l'UiTPAS). Le point de départ le plus important à cet égard reste la qualité de l'accès. Cela comprend à la fois le matériel (quel âge a l'ordinateur, combien de mémoire, imprimante oui/non...) et la force du signal internet (vitesse et limite de téléchargement...).

Parallèlement, plusieurs initiatives ont aussi été lancées au niveau fédéral, telles que la révision et l'extension du droit au tarif social pour les télécommunications, son attribution automatique et la révision des exigences techniques minimales d'internet en tant que service universel. Ce qui importe, c'est d'examiner l'impact de ces différentes initiatives. Qu'est-ce qui fonctionne ou pas ? Jusqu'à quel point l'approche des modes d'accès en fonction du profil des familles doit-elle être diversifiée ?

Recommandation

Garantir un bon suivi des initiatives publiques lancées aux différents niveaux pour assurer l'accès au matériel et à internet à domicile. S'atteler à un plan interfédéral d'inclusion numérique permettant entre autres une harmonisation de l'accès entre les différents niveaux de pouvoir.

Dans le même temps, on fait valoir, du côté des acteurs de l'innovation et de la participation, que l'égalité d'accès aux avantages de la digitalisation de la société doit être garantie pour les publics (numériquement) vulnérables. Citons par exemple des projets tels que Climate Stories, financé par le Centre d'études urbaines de Bruxelles, dont l'objectif central est de donner la parole aux jeunes citoyens dans le débat sur le climat, et le projet européen Socio-Bee, dans le cadre duquel des expériences de stratégies d'engagement sont mises en place pour accroître la participation de citoyens socialement vulnérables à la mesure de la qualité de l'air.

Recommandation

Investir dans des actions qui rendent les avantages des projets de 'smart cities' et de 'citizen science' accessibles aux publics (numériquement) vulnérables. Assurer une large diffusion des bonnes pratiques pour impliquer ces publics vulnérables dans des domaines politiques centrés sur l'innovation et/ou la participation citoyenne.

5.8 Assurer des compétences de base

La crise sanitaire montre clairement que des services en ligne ont été développés et proposés à un rythme accéléré. Le nouveau Baromètre de la Fondation Roi Baudouin (Brotcorne, 2021) fait clairement apparaître que l'utilisation de ces services a également augmenté entre 2019 et 2020. Ces services sont proposés sur diverses plateformes, ce qui renforce l'importance de la compétence de base qu'est la fluidité numérique. Celle-ci inclut la capacité de passer sans effort d'un outil numérique et d'une plateforme en ligne à l'autre pour utiliser un service spécifique, par exemple la possibilité d'utiliser Teams sur une application mobile, via l'application web et via l'application de bureau.

Recommandation

Examiner quelles sont les bonnes pratiques d'initiatives de formation fondées sur l'apprentissage de l'utilisation d'un service (p. ex. téléphone en ligne, banque en ligne...) à partir de différents appareils et plateformes. Investir si nécessaire dans l'acquisition de différents types d'équipements numériques ou appliquer une approche 'Bring-Your-Own-Device'. Assurer le soutien nécessaire du coach/formateur avec du matériel de formation, des formations de formateurs ou l'accès à un réseau de soutien de coaches/formateurs.

L'analyse quick-scan révèle que plusieurs publics cibles, dont les femmes, se retrouvent exclus. Les chiffres DESI de 2021 confirment que la Belgique est à la traîne en ce qui concerne la participation des femmes aux nouvelles technologies.

Recommandation

Investir dans des initiatives et des formations destinées très spécifiquement aux jeunes filles et aux femmes, en combinant le développement de compétences numériques avec le développement de compétences d'entrepreneuriat et en recherchant une harmonisation avec le plan interfédéral d'action Women in Digital et avec l'initiative fédérale DigiSkills.

5.9 Construire des réseaux de soutien

Un aspect important de l'inclusion numérique consiste à fournir un soutien aux personnes pour leur apprendre à gérer la pression numérique qui est imposée de l'extérieur. Cette pression s'est considérablement intensifiée avec la crise sanitaire : les gens sont censés travailler, suivre des cours, demander un rendez-vous chez le médecin, postuler pour un emploi... en ligne. Il est désormais évident que le numérique est indissociable de tous les domaines de la vie et que ceux qui ne suivent pas le mouvement ne se retrouvent pas exclus d'un seul pan de la société, mais bien de multiples pans et sont donc marginalisés.

Il ne faut pas uniquement garantir l'accès et fournir des formations et des services plus inclusifs et accessibles, mais aussi chercher à renforcer les mécanismes de soutien proches du milieu de vie des personnes. La digitalisation de notre société évolue si rapidement qu'il est quasiment impossible pour un individu de suivre tous les nouveaux développements et applications. Il devrait être aussi facile de demander et de donner de l'aide sur des questions numériques entre personnes que de demander du lait ou du sucre aux voisins.

Il ressort de l'analyse quick-scan et des interviews d'experts que plusieurs projets sont déjà en cours. Le projet Digibanken vise à mettre en place des 'carrefours', des lieux physiques auxquels on peut s'adresser pour obtenir une aide sur des questions numériques. Un projet similaire, lancé par la ministre De Sutter, est en cours en Wallonie : on examine si les bureaux de poste peuvent jouer un tel rôle de

soutien. Plusieurs administrations locales en Flandre collaborent avec des ‘coaches numériques’ sur le lieu de travail. Dans le cadre d’ledereen Digitaal, on vise à déployer un réseau flamand de ‘digibuddies’ : des volontaires qui apportent une assistance numérique à des gens appartenant à leur réseau, leur quartier, leur milieu professionnel, etc. Ces différents projets se déroulent pour l’instant indépendamment les uns des autres, avec peu ou pas de partage de connaissances ou d’expertise.

Recommandation

Garantir un bon suivi des initiatives publiques lancées à différents niveaux, comme les ‘digibuddies’ et des projets semblables. S’atteler à un plan interfédéral d’inclusion numérique permettant une harmonisation entre les différents niveaux de pouvoir.

Recommandation

Chercher à intensifier les échanges de connaissances en matière de réseaux de coaches volontaires et d’autres formes de soutien individuel entre citoyens, en intégrant cela dans le fonctionnement du Centre fédéral d’Expertise pour l’inclusion numérique. Développer une offre de formation de formateurs ou des possibilités de soutien pour les ‘digibuddies’ bénévoles et faciliter les échanges de connaissances entre eux.

Recommandation

Investir dans le développement d’un service d’assistance numérique en ligne (helpdesk) auquel les citoyens peuvent s’adresser pour poser leurs questions. Veiller à enregistrer les données sur le type de questions et de services qui posent problème aux citoyens, avec un feed-back pour les instances responsables au cas où une application ou un service suscite un nombre élevé de questions.

6 Feuille de route ‘e-Inclusion for Belgium’

6.1 Méthodologie

La feuille de route ‘e-Inclusion for Belgium’ comprend les priorités finales pour la future politique et les futurs appels en matière d’inclusion numérique qui relèvent de la compétence de la ministre Lalieux. Elle a été rédigée sur la base des enseignements des différents volets de la recherche. Après avoir été validée par le groupe pilote, la feuille de route ‘e-Inclusion for Belgium’ sera présentée aux parties prenantes des différentes Communautés et Régions lors d’un évènement en ligne, dont la date sera fixée en concertation avec les commanditaires.

6.2 Feuille de route ‘e-Inclusion for Belgium’ : 4 chantiers prioritaires

CHANTIER 1 – Élargir le réseau de soutien

Un premier chantier dans lequel le niveau fédéral peut faire la différence par rapport aux actions menées au niveau des Régions et des Communautés concerne le type et l’étendue du réseau d’organisations engagées dans l’inclusion numérique. Les appels actuels au niveau local, régional et communautaire s’adressent principalement aux réseaux qui travaillent déjà sur l’inclusion numérique. Toutefois, d’autres réseaux, qui sont également en contact étroit avec des publics socialement et numériquement vulnérables, recèlent encore un grand potentiel. Les personnes en situation d’exclusion numérique et sociale nécessitent une approche ‘multi-problèmes’, c’est-à-dire que les différents obstacles qu’elles rencontrent doivent être abordés simultanément sous différents angles et par plusieurs acteurs. La question de l’inclusion numérique ne peut pas être résolue par une approche ‘en silo’. Un premier exercice à réaliser consiste à cartographier les différents points de contact entre les

publics cibles numériquement vulnérables et les organisations de soutien : où, quand et dans quel but entrent-ils en contact avec quel type d'organisation de soutien ? Un deuxième exercice est de déterminer si ces organisations sont déjà engagées dans l'inclusion numérique ou non. Un troisième exercice consiste à informer et à inciter celles qui ne sont pas encore engagées dans l'inclusion numérique à inclure cette dimension dans leur fonctionnement ordinaire.

Sur la base d'une recherche documentaire et de la contribution des experts interviewés, les organisations suivantes ont déjà été recensées¹² :

Public cible	Organisation
Flandre	
Divers publics vulnérables	Administrations locales, y compris CPAS Vlaamse maatschappij voor sociaal wonen
Personnes âgées	OKRA KWB (hommes) FERM (femmes) Wit Geel Kruis MRS, publiques et privées
Familles vulnérables	Kind & Gezin Netwerk Armoede Huizen van het Kind
Personnes peu qualifiées, primo-arrivants peu alphabétisés	LIGO Avansa Centres d'asile Agentschappen voor Inburgering en Integratie (AgII, Atlas, In-Gent) Vluchtelingenwerk Vlaanderen
Personnes vulnérables (malades)	ROSA
Wallonie / Communauté française	
Divers publics vulnérables	Agence pour une vie de qualité (AVIQ) Union des Villes et Communes de Wallonie
Femmes	Le monde selon les femmes Vie Féminine (+ Bruxelles)
Personnes âgées	Coordination des Associations de Seniors Respect Seniors
Familles vulnérables	ONE
Demandeurs d'emploi	Centre d'insertion socioprofessionnelle (CISP)
Personnes handicapées	CAWaB
Jeunes vulnérables	Les Maisons de jeunes (MJ)
Région de Bruxelles-Capitale	
Divers publics vulnérables	Caban
Personnes âgées	Espaces Seniors
Sans-abris	Povellero Samusocial
Personnes handicapées	GAMP Anahm AccessandGo Participate!
Niveau fédéral	
Divers publics vulnérables	WeTechCare ATD Quart Monde Croix Rouge

¹² Il s'agit d'une liste non exhaustive à compléter ces prochaines années.

Femmes	Collectif des femmes
Isolés, publics vulnérables	Logement social

Pour plusieurs de ces organisations, le travail sur l'inclusion numérique sera nouveau et ne fera pas partie de leurs activités régulières. Il y a donc de fortes chances qu'elles ne se portent pas d'elles-mêmes candidates à des appels à projets portant spécifiquement sur l'inclusion numérique et lancés par le SPP IS ou la FRB. C'est pourquoi il est nécessaire de les sensibiliser de manière proactive à cette problématique et de leur fournir les connaissances et les possibilités pour s'engager dans l'inclusion numérique au sein de ces nouvelles structures. Cela nécessite une équipe de projet dédiée d'au moins deux personnes, bilingues français et néerlandais, qui se concertent proactivement avec diverses organisations de tutelle, fédérations et grandes organisations de réseau qui ne sont pas encore engagées dans l'inclusion numérique afin de les informer, de les soutenir et de les inciter à le faire. Nous pensons que cette fonction peut relever du DigiLab et du Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique, encore à créer (voir ci-dessous).

Un aspect important d'une telle approche proactive est qu'elle se concentre simultanément sur des actions sur le terrain proprement dit. Souvent, les organisations qui ne travaillent pas encore à l'inclusion numérique ne savent pas par où commencer. La direction a une vision stratégique de l'organisation en tant que telle, mais n'a qu'une faible idée de ce qui est possible dans la pratique. Elle devra prendre l'initiative de libérer du personnel ou de prévoir du temps de travail supplémentaire par bénéficiaire afin de pouvoir créer de petites opportunités de pratique numérique dans le fonctionnement ordinaire, par exemple par les collaborateurs de première ligne. Une fois ces premiers apprentissages réalisés, il y a une confiance au niveau de la direction et il est possible, à partir d'une vision globale plus forte, de réfléchir à une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle de toute l'organisation. Ici aussi, nous voyons un rôle à jouer pour le futur Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique, notamment en termes d'identification des bonnes pratiques de création d'opportunités d'apprentissage numérique¹³.

CHANTIER 2 – Nivelier le terrain : pour une politique équilibrée d'inclusion numérique en Belgique

Le niveau fédéral est le seul acteur qui puisse faire la différence en termes de nivellement des investissements et d'impact sur l'inclusion numérique. Tant l'analyse quick-scan que les interviews d'experts et les derniers chiffres du Baromètre Digital Wallonia (Digital Wallonia, 2021) et du Baromètre Inclusion numérique (Brotcorne & Mariën, 2019) révèlent a/ une différence dans les investissements qui sont actuellement réalisés en matière d'inclusion numérique dans les différentes Régions et Communautés, et b/ une différence dans les besoins au niveau régional et communautaire.

C'est pourquoi il est nécessaire, d'une part, de pondérer les investissements en fonction des besoins des différentes Régions et Communautés. Ce n'est qu'avec des investissements pondérés que l'on pourra éviter 'l'effet Mathieu', autrement dit le renforcement des acteurs qui sont déjà forts dans les Régions et les Communautés alors que les acteurs plus faibles resteront à la traîne. En outre, les projets fédéraux qui transcendent les frontières linguistiques, les Régions ou les Communautés restent assez rares et il y a trop peu d'échanges de connaissances et de transferts de bonnes pratiques d'une Région ou d'une Communauté à l'autre. Les ressources du niveau fédéral pourraient donc être utilisées pour stimuler et conforter de tels partenariats fédéraux.

Quatre scénarios financiers sont commentés dans la section qui suit. Chaque scénario est basé sur un modèle de financement pondéré réparti entre les différentes Régions et Communautés et repose sur une logique budgétaire spécifique, élaborée à partir des enseignements des interviews d'experts. Tous

¹³ Voir p.ex. le projet d'Avansa de création de possibilités d'apprentissage numérique dans les Maisons de l'Enfant à Anvers en vue d'y développer une vision de l'inclusion numérique.

les scénarios supposent une approche progressive selon laquelle on ne finance la première année qu'un nombre réduit de projets dans le but d'apprendre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas et quelles améliorations doivent être apportées lors des appels à projets de 2023 et 2024¹⁴.

Le scénario 1 se base sur trois appels. Le tableau ci-dessous reflète la répartition budgétaire de ce premier scénario entre les différentes Régions et Communautés et le maximum de projets pouvant être financés, au total et par année.

Scénario 1 – 3 appels à projets

Budgettisation 'e-Inclusion for Belgium'											
Quoi	Total # projets		Total	2022		2023		2024			
			Total/Niveau de pouvoir	# projets	2022	# projets	2023	# projets	2024		
Pondération Appel Pérennisation			€ 7.500.000								
Fédéral	15	38%	€ 2.500.000	3	€ 1.500.000	6	€ 3.000.000	6	€ 3.000.000		
Flandre	5	13%	€ 2.500.000	1	€ 500.000	2	€ 1.000.000	2	€ 1.000.000		
Bruxelles	5	13%	€ 2.500.000	1	€ 500.000	2	€ 1.000.000	2	€ 1.000.000		
Wallonie/Communauté française	15	38%	€ 7.500.000	3	€ 1.500.000	6	€ 3.000.000	6	€ 3.000.000		
Total	40	100,00%	€ 20.000.000	8	€ 4.000.000	16	€ 8.000.000	16	€ 8.000.000		
Pondération Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux			€ 1.200.000								
Fédéral	12	30%	€ 800.000	3	€ 300.000	5	€ 450.000	5	€ 450.000		
Flandre	8	20%	€ 800.000	2	€ 200.000	3	€ 300.000	3	€ 300.000		
Bruxelles	8	20%	€ 800.000	2	€ 200.000	3	€ 300.000	3	€ 300.000		
Wallonie/Communauté française	12	30%	€ 1.200.000	3	€ 300.000	5	€ 450.000	5	€ 450.000		
Total	40	100,00%	€ 4.000.000	10	€ 1.000.000	15	€ 1.500.000	15	€ 1.500.000		
Pondération Appel destinés à publics cibles			€ 900.000								
Fédéral	23	30%	€ 600.000	5	€ 180.000	8	€ 300.000	11	€ 420.000		
Flandre	15	20%	€ 600.000	3	€ 120.000	5	€ 200.000	7	€ 280.000		
Bruxelles	15	20%	€ 600.000	3	€ 120.000	5	€ 200.000	7	€ 280.000		
Wallonie/Communauté française	23	30%	€ 900.000	5	€ 180.000	8	€ 300.000	11	€ 420.000		
Total	75	100,00%	€ 3.000.000	15	€ 600.000	25	€ 1.000.000	35	€ 1.400.000		
Ordre de grandeur budgets	Total	Montant max/projet	# Projets/3 ans	Total 2022	Total 2023	Total 2023	Total 2023	Total 2023	Total 2023		
Appel Pérennisation	€ 20.000.000	€ 500.000	40	33	€ 5.600.000	56	€ 10.500.000	66	€ 10.900.000		
Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux	€ 4.000.000	€ 100.000	40								
Appel destinés à publics cibles	€ 3.000.000	€ 40.000	75								
Alloué	€ 27.000.000										
Enveloppe disponible	€ 27.000.000										
Solde	€ 0										

Le premier appel à projets vise à rendre les bonnes pratiques existantes à grande échelle encore plus pérennes et à les étendre à d'autres Régions et Communautés de Belgique. Les experts interrogés estiment que le nombre de candidats qui pourront et voudront répondre à cet appel sera limité. Il s'agit de ceux que l'on surnomme les "suspects habituels", qui ont déjà obtenu un financement par divers moyens ces dernières années grâce à des appels à projets, qui sont très compétents pour élaborer de bons projets et qui disposent de suffisamment d'expertise et d'assistance pour réaliser des rapports financiers de qualité. Dans cet appel à projets, les conditions peuvent être strictes et exigeantes, précisément en raison de l'expérience et du professionnalisme requis pour gérer des projets de grande envergure. Dans ce premier scénario, on vise une approche à plusieurs niveaux. Au total, 40 projets d'un montant maximal de 500.000 euros sont financés par an, dont 15 au niveau fédéral et dans la partie francophone du pays et 5 dans la Région de Bruxelles-Capitale et en Flandre.

Le deuxième appel à projets s'adresse à des structures de tutelle telles que les fédérations de CPAS, les réseaux d'associations de lutte contre la pauvreté, etc. On se base ici sur un budget plus limité par appel, soit un maximum de 100.000 euros par projet, ce qui permet de financer un total de 40 projets sur trois ans. Le raisonnement est qu'une grande partie de ces organisations ont une expérience limitée de l'inclusion numérique. Le budget doit être considéré, surtout la première et la deuxième année, comme un capital de départ nécessaire pour lancer des actions. Ici aussi, on part d'une pondération de 30%-20%-20%-30%, ce qui permet de financer 12 projets fédéraux, 8 en Flandre, 8 dans la Région de Bruxelles-Capitale et enfin 12 en Wallonie.

¹⁴ Le fichier excel utilisé pour mettre au point les scénarios est transmis aux commanditaires de manière à ce que, si nécessaire, de nouveaux scénarios puissent être élaborés. Instructions : seuls les chiffres en rouge peuvent être modifiés. Les pourcentages dans le tableau de gauche reflètent la pondération entre Régions et Communautés. Les chiffres dans la rubrique 'Ordre de grandeur' indiquent le nombre de projets pouvant être financés et le montant maximal par projet. Ils peuvent également être modifiés. L'important dans ce cas est de rester dans l'enveloppe budgétaire totale de 27 millions. Le nombre de projets par an peut être adapté dans le tableau de droite.

Le troisième appel à projets est destiné à soutenir le grand nombre de petites organisations dans leur fonctionnement actuel ou futur et est donc limité à un budget maximal de 40.000 euros par projet. Jusqu'à 75 projets au total peuvent ainsi être financés. La répartition sur les trois années suppose une augmentation du nombre de projets de 15 (année 1) à 25 (année 2) et à 35 (année 3). Cela permet de minimiser les risques d'échec des projets et d'intégrer un maximum d'enseignements dans les appels des années 2 et 3. Ces petites organisations manquent souvent de ressources humaines et d'expérience pour rédiger des projets. Il est donc indispensable de prévoir spécifiquement à leur intention un trajet d'accompagnement pour renforcer leur expertise dans la rédaction de projets.

Le scénario 2 comprend également 3 appels, avec le même objectif central, mais en réduisant substantiellement le nombre de grands projets qui cherchent à devenir plus pérennes : on passe de 40 à 24 projets financés, pour un montant maximal de 500.000 euros. Un choix explicite est fait de soutenir davantage de projets fédéraux, étant donné que a/ il s'agit de moyens fédéraux, et b/ les projets fédéraux sont généralement plus difficiles ou impossibles à financer dans le cadre des appels des Régions et des Communautés. Cela donne 9 projets fédéraux contre 3 en Flandre et à Bruxelles. Des moyens nettement plus importants ont à nouveau été prévus pour la partie francophone du pays dans le but de niveler le terrain de l'inclusion numérique.

Cela permet de dégager des moyens financiers pour augmenter le budget par projet destiné aux fédérations et aux organisations de réseau (250.000 euros au lieu de 100.000 euros par projet) et pour soutenir davantage de projets à petite échelle visant des publics spécifiques : 100 projets à 50.000 euros par projet au lieu de 75 projets à 40.000 euros sur la période de trois ans. L'avantage de ce scénario est qu'un plus grand nombre de petits projets peuvent être soutenus. Cela nécessite cependant davantage de soutien, d'accompagnement et de suivi pour garantir le succès des projets proposés. Le tableau ci-dessous montre la répartition budgétaire du scénario 2 entre les différentes Régions et Communautés et le nombre total de projets qui peuvent être financés, au total et par an.

Scénario 2 – 3 appels à projets

Budgetisation 'e-Inclusion for Belgium'				2022		2023		2024	
Quoi	Total # projets		Total	# projets	2022	# projets	2023	# projets	2024
Pondération Appel Pérennisation			Total/Niveau de pouvoir						
Fédéral	9	38%	€ 4.500.000	3	€ 1.500.000	3	€ 1.500.000	3	€ 1.500.000
Flandre	3	13%	€ 1.500.000	1	€ 500.000	1	€ 500.000	1	€ 500.000
Bruxelles	3	13%	€ 1.500.000	1	€ 500.000	1	€ 500.000	1	€ 500.000
Wallonie/Communauté française	9	38%	€ 4.500.000	3	€ 1.500.000	3	€ 1.500.000	3	€ 1.500.000
Total	24	100,00%	€ 12.000.000	8	€ 4.000.000	8	€ 4.000.000	8	€ 4.000.000
Pondération Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux			Total/Niveau de pouvoir						
Fédéral	12	30%	€ 3.000.000	3	€ 750.000	5	€ 1.125.000	5	€ 1.125.000
Flandre	8	20%	€ 2.000.000	2	€ 500.000	3	€ 750.000	3	€ 750.000
Bruxelles	8	20%	€ 2.000.000	2	€ 500.000	3	€ 750.000	3	€ 750.000
Wallonie/Communauté française	12	30%	€ 3.000.000	3	€ 750.000	5	€ 1.125.000	5	€ 1.125.000
Total	40	100,00%	€ 10.000.000	10	€ 2.500.000	15	€ 3.750.000	15	€ 3.750.000
Pondération Appel destinés à publics cibles			Total/Niveau de pouvoir						
Fédéral	30	30%	€ 1.500.000	5	€ 225.000	9	€ 450.000	17	€ 825.000
Flandre	20	20%	€ 1.000.000	3	€ 150.000	6	€ 300.000	11	€ 550.000
Bruxelles	20	20%	€ 1.000.000	3	€ 150.000	6	€ 300.000	11	€ 550.000
Wallonie/Communauté française	30	30%	€ 1.500.000	5	€ 225.000	9	€ 450.000	17	€ 825.000
Total	100	100,00%	€ 5.000.000	15	€ 750.000	30	€ 1.500.000	55	€ 2.750.000
Ordre de grandeur budgets	Total	Montant max/projet	# Projets/3 ans	Total 2022	Total 2023	Total 2023			
Appel Pérennisation	€ 12.000.000	€ 500.000	24	33	€ 7.250.000	€ 9.250.000	78	€ 10.500.000	
Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux	€ 10.000.000	€ 250.000	40						
Appel destinés à publics cibles	€ 5.000.000	€ 50.000	100						
	Alloué	€ 27.000.000							
	Enveloppe disponible	€ 27.000.000							
	Solde	€ 0							

Les troisième et quatrième scénarios sont basés sur deux appels, comme le prévoyait initialement le cahier des charges. Les deux scénarios appliquent la même stratification dans la répartition des budgets entre les Régions et les Communautés, avec des moyens nettement plus importants pour le niveau fédéral et la partie francophone du pays. La différence entre les scénarios 3 et 4 réside dans le budget maximum pouvant être alloué à chaque projet. Le troisième scénario prévoit un budget plus important

pour les organismes de tutelle et les fédérations ainsi que pour les petites organisations axées sur des publics cibles, respectivement 250.000 et 100.000 euros par projet, ce qui permet de financer un total de 60 et 120 projets sur une période de trois ans. Ici aussi, l'approche est progressive sur les trois années : la première année, respectivement 10 fédérations et 20 petites organisations, la deuxième année 20 fédérations et 40 petites organisations et la troisième année 30 fédérations et 60 petites organisations peuvent obtenir un soutien financier.

Scénario 3 – 2 appels à projets

Budgetisation 'e-Inclusion for Belgium'				2022		2023		2024	
Quoi	Total # projets		Total	# projets	2022	# projets	2023	# projets	2024
Pondération Appel Pérennisation				2022		2023		2024	
Fédéral	0	38%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Flandre	0	13%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Bruxelles	0	13%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Wallonie/Communauté française	0	38%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Total	0	100,00%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Pondération Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux				2022		2023		2024	
Fédéral	18	30%	€ 4.500.000	3	€ 750.000	6	€ 1.500.000	9	€ 2.250.000
Flandre	12	20%	€ 3.000.000	2	€ 500.000	4	€ 1.000.000	6	€ 1.500.000
Bruxelles	12	20%	€ 3.000.000	2	€ 500.000	4	€ 1.000.000	6	€ 1.500.000
Wallonie/Communauté française	18	30%	€ 4.500.000	3	€ 750.000	6	€ 1.500.000	9	€ 2.250.000
Total	60	100,00%	€ 15.000.000	10	€ 2.500.000	20	€ 5.000.000	30	€ 7.500.000
Pondération Appel destinés à publics cibles				2022		2023		2024	
Fédéral	36	30%	€ 3.600.000	6	€ 600.000	12	€ 1.200.000	18	€ 1.800.000
Flandre	24	20%	€ 2.400.000	4	€ 400.000	8	€ 800.000	12	€ 1.200.000
Bruxelles	24	20%	€ 2.400.000	4	€ 400.000	8	€ 800.000	12	€ 1.200.000
Wallonie/Communauté française	36	30%	€ 3.600.000	6	€ 600.000	12	€ 1.200.000	18	€ 1.800.000
Total	120	100,00%	€ 12.000.000	20	€ 2.000.000	40	€ 4.000.000	60	€ 6.000.000
Ordre de grandeur budgets				Total 2022		Total 2023		Total 2024	
Appel Pérennisation	€ 0	€ 500.000	0	30	€ 4.500.000	60	€ 9.000.000	90	€ 13.500.000
Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux	€ 15.000.000	€ 250.000	60						
Appel destinés à publics cibles	€ 12.000.000	€ 100.000	120						
Aloué	€ 27.000.000								
Enveloppe disponible	€ 27.000.000								
Solde	€ 0								

Dans le scénario 4, le budget maximal pour les deux appels est réduit à 150.000 euros pour les organisations de tutelle et les fédérations et à 75.000 euros pour les petites organisations axées sur des publics cibles, ce qui permet de financer respectivement 100 et 160 projets sur trois ans. Cela signifie plus de projets, mais aussi plus de suivi et de charge de travail en interne. Soulignons une fois encore la nécessité, dans les deux cas, d'un soutien et d'un suivi étroits des organisations, tant de manière proactive, c'est-à-dire lors de l'élaboration du projet, que de manière réactive, au moment de la mise en œuvre des projets soutenus. Le tableau ci-dessous montre la répartition des moyens pour le quatrième scénario.

Scénario 4 – 2 appels à projets

Budgetisation 'e-Inclusion for Belgium'				2022		2023		2024	
Quoi	Total # projets		Total	# projets	2022	# projets	2023	# projets	2024
Pondération Appel Pérennisation				2022		2023		2024	
Fédéral	0	38%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Flandre	0	13%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Bruxelles	0	13%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Wallonie/Communauté française	0	38%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Total	0	100,00%	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0
Pondération Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux				2022		2023		2024	
Fédéral	30	30%	€ 4.500.000	5	€ 750.000	11	€ 1.575.000	15	€ 2.250.000
Flandre	20	20%	€ 3.000.000	3	€ 450.000	7	€ 1.050.000	10	€ 1.500.000
Bruxelles	20	20%	€ 3.000.000	3	€ 450.000	7	€ 1.050.000	10	€ 1.500.000
Wallonie/Communauté française	30	30%	€ 4.500.000	5	€ 750.000	11	€ 1.575.000	15	€ 2.250.000
Total	100	100,00%	€ 15.000.000	15	€ 2.250.000	35	€ 5.250.000	50	€ 7.500.000
Pondération Appel destinés à publics cibles				2022		2023		2024	
Fédéral	48	30%	€ 3.600.000	9	€ 675.000	15	€ 1.125.000	24	€ 1.800.000
Flandre	32	20%	€ 2.400.000	6	€ 450.000	10	€ 750.000	16	€ 1.200.000
Bruxelles	32	20%	€ 2.400.000	6	€ 450.000	10	€ 750.000	16	€ 1.200.000
Wallonie/Communauté française	48	30%	€ 3.600.000	9	€ 675.000	15	€ 1.125.000	24	€ 1.800.000
Total	160	100,00%	€ 12.000.000	30	€ 2.250.000	50	€ 3.750.000	80	€ 6.000.000
Ordre de grandeur budgets				Total 2022		Total 2023		Total 2024	
Appel Pérennisation	€ 0	€ 500.000	0	45	€ 4.500.000	85	€ 9.000.000	130	€ 13.500.000
Appel Organisations de tutelle/CPAS/réseaux	€ 15.000.000	€ 150.000	100						
Appel destinés à publics cibles	€ 12.000.000	€ 75.000	160						
Aloué	€ 27.000.000								
Enveloppe disponible	€ 27.000.000								
Solde	€ 0								

En plus de l'approche stratifiée appliquée dans les appels à projets, il y a un besoin d'harmonisation au niveau politique. Ce n'est qu'à partir du niveau fédéral que l'on peut s'atteler à la réalisation d'une politique globale d'inclusion numérique. C'est pour nous le rôle de l'équipe de Digilab au sein du SPP Intégration sociale. Voici notre vision des rôles et des responsabilités :

Mission Digilab	
Appels à projets – Suivi administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction, lancement et jury des appels au sein du SPP IS • Constitution du jury • Harmonisation et suivi des appels à projets de la FRB • Communication au sujet des appels à projets • Procédure de rapport pour les fonds européens de relance • Coordination du contenu des moments d'intervision • Coordination du contenu de la 'concertation multistakeholders' • Coordination du contenu de l'évènement international final
Chantier 1 – Élargir le réseau de soutien	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les lignes stratégiques des actions proactives vers d'autres secteurs dans les différentes Régions et Communautés. • Veiller à mettre au même niveau l'implication dans l'inclusion numérique d'autres acteurs dans les Régions et Communautés.
Chantier 2 – Pour une politique équilibre d'inclusion numérique en Belgique	<ul style="list-style-type: none"> • Centralisation de la politique fédérale d'inclusion numérique. • Lancement et développement d'un groupe de travail interfédéral afin d'établir un plan stratégique interfédéral pour l'inclusion numérique pour la Belgique, en 1/ harmonisant les actions actuelles et futures, et 2/ veillant à ce que des actions correspondantes soient mises sur pied au niveau régional et communautaire. • Suivi du contenu et de la stratégie des divers plans et actions politiques en matière d'inclusion numérique dans les différentes Régions et Communautés. • Coordination de l'harmonisation, des échanges d'information et des partages de connaissances entre les acteurs politiques des différentes Régions et Communautés. • Suivi des discussions et actions initiées au plan international, concernant entre autres le droit fondamental à internet ou d'autres bonnes pratiques d'inclusion numérique valorisées par l'Europe. • Extension de la concertation entre fonctionnaires (cf. initiative Mediawijs au niveau flamand) par-delà les Régions et Communautés en vue de suivre l'avancement des différentes initiatives et actions publiques au niveau fédéral, régional et communautaire.
Chantier 3 - Impact sur une grande partie de publics cibles	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les lignes stratégiques des appels à projets. • Rectifier si nécessaire les lignes stratégiques des appels à projets. • Harmonisation avec d'autres instances publiques qui lancent des appels à projets en matière d'inclusion numérique. • Définition stratégique de nouveaux publics cibles des appels à projets sur la base des enseignements des moment d'intervision et de concertation, de nouvelles recherches...
Chantier 4 – Digitalisation de services pour des publics vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'une stratégie de services numériques inclusifs au niveau fédéral. • Harmonisation avec d'autres instances publiques qui s'investissent dans ce domaine au niveau régional, communautaire ou fédéral (p. ex. BOSA, Digitaal Vlaanderen, Digital Wallonia...)

CHANTIER 3 – Impact sur une grande partie de publics cibles

Le niveau fédéral peut incontestablement faire la différence pour les différents publics cibles qui relèvent de la compétence de la ministre Lalioux :

Compétences de la ministre Lalieux
Pensions (sauf pensions d'indépendants – protocole avec le ministre des indépendants pour l'exécution de pensions mixtes)
Intégration sociale et Lutte contre la pauvreté (SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Économie sociale)
Personnes handicapées : autorité sur la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale
Tutelle sur le Service Fédéral des Pensions (SFP)
Tutelle sur Beliris, sur l'accord de coopération Beliris et sur la Direction Infrastructure de transport du SPF Mobilité et Transports en ce qui concerne la gestion de Beliris
Compétence conjointe avec le ministre de l'Économie, le ministre des Finances et la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs: Financial Services and Markets Authority (FSMA)

Publics potentiels de la ministre Lalieux ¹⁵	
Personnes exposées à un risque accru de pauvreté	<ul style="list-style-type: none"> • Familles monoparentales • Isolés • Ménages avec un revenu inférieur à 1200 euros/mois • Sans-abris • Chômeurs de longue durée • Jeunes ni en formation, ni à l'emploi • Bénéficiaires du revenu d'intégration sociale • Demandeurs d'asile • Jeunes en habitat supervisé • Étudiants indépendants/étudiants jobistes • Jeunes du secteur de l'aide à la jeunesse • Allophones/primo-arrivants peu qualifiés • Analphabète/illettrés • Travailleurs peu qualifiés (max. diplôme enseignement secondaire) • Malades chroniques • (Ex-)détenus • Jeunes délinquants • Minorités ethnoculturelles (1^{ère} ou 2^e génération d'immigrés)
Personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • Handicapés mentaux • Handicapés visuels, auditifs ou moteurs
Personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes isolées • Résidents de maisons de repos et de soins • Personnes récemment pensionnées • Personnes âgées dans des régions isolées • Femmes âgées
Femmes	<ul style="list-style-type: none"> • Femmes issues de l'immigration • Mères d'enfants en âge scolaire • Femmes peu qualifiées • Femmes illettrées • Femmes désirant se recycler • Jeunes filles de l'enseignement primaire ou secondaire

L'analyse quick-scan a montré que les publics suivants étaient ou n'étaient pas, ou peu, touchés dans les actuels plan d'action au niveau régional et communautaire :

Publics souvent touchés	Publics moins souvent touchés
Enfants/jeunes (12-18)	Minorités ethnoculturelles
Adultes (19-65)	Primo-arrivants

¹⁵ Liste non exhaustive de publics cibles relevant de la compétence de la ministre Lalieux. Doit être élargie sur la base des enseignements de futures recherches et de moments d'intervention avec le terrain d'action de l'inclusion numérique et sociale.

Seniors (66-80/81-100)	(Ex-)détenus
Étudiants	Volontaires
Enseignants	Personnes isolées
Femmes	Résidents de MRS
Groupes à risque	Grands-parents
Aidants/accompagnateurs	Jeunes enfants
Demandeurs d'emploi	
Professionnels	
Professions paramédicales	
Parents	
Personnes défavorisées	
Employés	

Les scénarios présentés aux chantiers 1 et 2 mentionnent entre autres comment toucher ces différents publics. Les arguments en faveur de la nécessité d'appels de grande envergure (cf. pérennisation) pour un budget allant jusqu'à 500.000 euros sont que cela permet d'aider les initiatives existantes, qui s'adressent à un public généralement vulnérable comme les personnes en situation de pauvreté, les demandeurs d'emploi (de longue durée), les jeunes sans formation, etc. à étendre et à renforcer leur action, qui a déjà prouvé sa pertinence. Les appels de plus petite ampleur mentionnés dans les quatre scénarios (voir chantier 2) doivent se concentrer sur plusieurs publics cibles. Les interviews d'experts ont clairement montré que la délimitation du public cible facilite le lancement, la communication et le suivi de l'appel à projets parce que le vocabulaire et le contenu peuvent être axés sur le secteur ciblé. Dans le cadre des appels de petite ampleur, nous conseillons donc de lancer plusieurs petits appels parallèles, en mettant spécifiquement l'accent sur a/ des publics généralement vulnérables, et b/ des groupes prioritaires trop souvent ignorés jusqu'ici, à savoir : les primo-arrivants, les (ex-)détenus, les personnes handicapées et les minorités ethnoculturelles, en particulier les femmes.

L'utilisation d'un appel à plusieurs niveaux n'est qu'une petite partie de ce qui est nécessaire. Il faut aussi investir dans le partage de connaissances entre Régions et Communautés. C'est ce qui assurera la pérennisation à long terme des projets lancés au départ de la ministre Lalieux. D'intéressants projets d'inclusion numérique sont mis sur pied à plusieurs niveaux, mais les connaissances et les enseignements qui en résultent ne se transmettent pas suffisamment d'une Région et d'une Communauté à l'autre. Nous plaidons donc pour créer un Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique et pour le doter de moyens suffisants pour qu'il puisse assumer les responsabilités et rôles suivants :

Mission du Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique	
Appels à projets – Mission d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation et mise en œuvre d'un trajet d'accompagnement pour de nouveaux petits acteurs inexpérimentés qui veulent s'investir dans l'inclusion numérique. • Organisation d'une séance d'information sur les appels. • Suivi et mesure qualitative d'impact des projets initiés. • Analyse et sélection de bonnes pratiques dans les appels à projets des Régions et des Communautés. • Organisation pratique et suivi scientifique des moments d'intervision. • Organisation pratique de l'évènement international final (nov. 2024 – jan. 2025). • Feed-back bisannuel des résultats à Digilab. • Valorisation centralisée des bonnes pratiques identifiées grâce à un site en ligne et valorisation au niveau régional et communautaire par une harmonisation avec les instances de coordination (ex. Mediawijs, ADN, Digiskills Belgium...).

Chantier 1 – Élargir le réseau de soutien	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'un accompagnement pour l'élaboration de projets de qualité au niveau régional, communautaire, fédéral et européen. • Soutien à des associations et à de (nouvelles) entités qui veulent s'engager dans l'inclusion numérique. • Lancement de réseaux locaux d'apprentissage dans l'espace francophone. • Renforcement des réseaux locaux d'apprentissage dans les régions flamandes de référence. • Développement et mise à disposition de formations pour volontaires et collaborateurs d'EPN, d'OCR et d'autres initiatives d'inclusion numérique. • Développement et mise à disposition de formations pour le personnel de fédérations, d'organismes de tutelle, de CPAS, de pouvoirs locaux et d'autres acteurs de première ligne en contact avec des publics socialement et numériquement vulnérables.
Chantier 2 – Pour une politique équilibrée d'inclusion numérique en Belgique	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'un état des lieux annuel de la politique d'inclusion numérique au niveau fédéral, régional et communautaire au moyen d'une étude scientifique. • Établissement de contacts et échanges d'informations avec des organisations de réseau engagées dans l'inclusion numérique au niveau régional ou communautaire, comme Mediawijs, Digital Wallonia, le CIRB. • Mise à disposition de matériel et d'outils pédagogiques dans toutes les Régions et Communautés. • Mise sur pied d'une campagne/journée annuelle de mise en réseau réunissant des acteurs par-delà les Régions et les Communautés en vue de mettre en évidence de bonnes pratiques, d'obtenir de nouvelles informations fournies par des experts (inter)nationaux,...
Chantier 3 - Impact sur une grande partie de publics cibles	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination de la communication et valorisation de bonnes pratiques envers le large champ d'acteurs concernés. • Faire connaître et communiquer l'offre existante d'initiatives d'inclusion numérique dans les différentes Régions et Communautés. • Réaliser des campagnes de sensibilisation destinées au grand public en vue de mettre sur pied des projets de 'digibuddies' en Belgique. • Harmonisation avec d'autres initiatives destinées au grand public (ex. DigitAll BNP, 'digibuddies' dans le cadre du plan Iedereen Digitaal).
Chantier 4 – Digitalisation de services pour des publics vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> • Faire un inventaire et diffuser de bonnes pratiques de design inclusif dans toutes les Régions et Communautés. • Traduction dans les trois parties du pays des bonnes pratiques des différentes Régions et Communautés. • Développer une formation de Design inclusif et la mettre à la disposition du personnel chargé des nouvelles technologies dans des administrations locales, des instances publiques, des fédérations, des organismes de tutelle et des organisations sociales. • Valorisation de services publics sur des plateformes en ligne bilingues telles que www.123digit.be qui est mise gratuitement à la disposition du secteur associatif.

CHANTIER 4 – Digitalisation de services pour des publics vulnérables

Les projets 'd'inclusion-by-design' qui sont actuellement financés par les différentes Régions et Communautés n'en sont encore qu'à leurs balbutiements et ont en grande partie un caractère expérimental : on examine où et comment dans le processus de développement on peut davantage mettre l'accent sur l'inclusion numérique et sur une conception inclusive. Le niveau fédéral peut faire la différence dans ce domaine en accélérant le partage de connaissances et en diffusant plus largement des outils 'd'inclusion-by-design'. Il faut aussi mettre davantage l'accent sur le concept de langue claire et voir comment le fonctionnement de Wablief et d'EQLA peut être soutenu. Nous pensons que Digilab a un rôle important à jouer à cet égard, notamment en ce qui concerne le suivi stratégique des différentes initiatives publiques menées en matière d'accessibilité numérique, comme le Digital Playbook de BOSA, le City Deal Inclusion-by-Design en Flandre, le Digital Inclusion Index développé

depuis l'écosystème DigitAll de BNP Paribas ou l'approche du principe 'only-once' d'octroi automatique de droits dans des services publics numériques spécifiques. Une autre tâche de Digilab consiste à définir les priorités stratégiques des services publics fédéraux qui sont principalement disponibles en ligne et à demander des trajets de formation aisément accessibles sur des plateformes d'apprentissage en ligne telles que www.123digit.be qui est mise gratuitement à la disposition du secteur associatif dans les Régions et les Communautés.

D'un autre côté, le futur Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique a aussi un rôle à jouer, notamment pour identifier et valoriser des bonnes pratiques et des outils et pour intégrer l'expertise internationale en matière 'd'inclusion-by-design'. Des instruments pouvant être mis en œuvre ailleurs à plus grande échelle seront certainement développés dans les expériences menées dans les différentes Régions et Communautés. Ils devront être 'traduits', non seulement au sens linguistique du terme, mais aussi en adaptant leur contenu au contexte des différentes Régions et Communautés. Le Centre d'expertise peut assumer cette fonction et permettre une large diffusion de connaissances et d'expertise, entre autres par une campagne proactive destinée aux départements informatiques de services publics, d'administrations locales et d'organisations sociales.

6.3 Proposition de règlement et de contenu des appels à projets

En nous basant sur les informations obtenues grâce aux interviews d'experts et à l'exercice de lecture attentive, nous avons établi la liste des conditions de recevabilité des dossiers de candidature pour les appels à projets :

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DES DOSSIERS DE CANDIDATURE	
Nature de l'organisation candidate	<ul style="list-style-type: none"> • Associations sans but lucratif • Entreprises sociales (si légalement possible dans le cadre des fonds de relance) • Administrations locales • CPAS • Intercommunales • Fédérations de tutelle
Expérience de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience démontrable (a) du public cible ou (b) de l'inclusion numérique. • Si (a), partenariat avec au min. 1 organisation ayant une expérience dans le domaine de l'inclusion numérique. • Si (b), partenariat avec au min. 1 organisation travaillant directement avec le public cible. • PAS autorisé : collaborer avec d'éventuelles organisations mères ou sœurs ou rétrocéder une partie du subside à ces organisations mères ou sœurs.
Portée du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Entièrement sur le territoire belge. • Langue de communication des projets : néerlandais, français et/ou allemand. • Organisation régionale. • Organisation communautaire. • En cas de projet fédéral, partenariat avec min. 1 organisation ayant son siège en Flandre, 1 organisation ayant son siège en Wallonie et 1 organisation ayant son siège dans la Région de Bruxelles-Capitale. Une collaboration avec une organisation de la Communauté germanophone est un atout.
Dossier de candidature	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier de candidature dans la langue du formulaire fourni. • Demande de subside portant uniquement sur cette année. • Une seule demande de projet à subsidier par organisation candidate. • Si administrations locales / entreprises sociales : 20% de cofinancement. • Plan d'action clair et défini de façon mesurable au moyen des indicateurs SMART. • Approche permettant un suivi et une mesure d'impact. • Plan de communication pour valorisation et diffusion futures. • Calendrier du plan d'action, de suivi, de mesure d'impact et de communication.

	<ul style="list-style-type: none"> • Vision de la pérennité et des possibilités d'extension du projet. • Budget détaillé du plan d'action et de communication.
Évaluation par le jury	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres du jury n'ont aucun lien démontrable avec des organisations candidates. • Présélection des dossiers par 4 membres du jury avec attribution de points et motivation. • Jury en deux phases : (a) cotations individuelles attribuées par les membres du jury, puis (b) réunion du jury. • Critères des cotations individuelles : (a) contenu et accents du projet par rapport à l'inclusion numérique, (b) accès au public cible, (c) qualité et faisabilité de l'approche prévue, y compris plan de communication, suivi et mesure d'impact, (d) budget prévu et (e) expertise du partenariat. • Rôle de la réunion du jury : discussion de la faisabilité du projet et de ses coûts en fonction de son budget, discussion des grands écarts de score. • Attribution dans l'ordre des meilleurs scores, jusqu'à épuisement du budget disponible.
Ordre de grandeur du budget	<ul style="list-style-type: none"> • Approche à plusieurs niveaux avec (a) un appel de grande envergure destiné à des organisations expérimentées, (b) un appel destiné à des CPAS, des organismes de tutelle et des fédérations, et (c) un appel destiné à des organisations ayant peu d'expérience de l'inclusion numérique. • Voir scénarios financiers au chantier 2.
Financement admis	<ul style="list-style-type: none"> • Min. 50% pour formations et/ou soutien à des publics cibles • Max. 50% pour des équipements informatiques • Charges salariales • Charges salariales d'organisations externes • Prestations de personnel sur base indépendante ou contractuelle • Frais de fonctionnement et d'activités consentis après l'octroi du subside et avant la fin du projet • Contributions des participants aux coûts des activités (si inscrites dans le plan financier et déduites du montant à subsidier) • Max.7% de frais généraux, 10% de frais de gestion (à condition que ce soit en conformité avec ce qui est autorisé par les fonds de relance européens) <p>Frais NON admis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Double financement (voir ci-dessous) • TVA récupérable • Investissements ayant un délai d'amortissement supérieur à 3 ans • Frais de restaurant • Indemnisations • Frais consentis à partir du 1 janvier 2022 et après la fin du projet • Frais de personnel courants et structurels • Frais de fonctionnement courants et structurels • Frais d'amortissement pour l'utilisation d'équipements ou de travaux d'infrastructure existants • Frais de voyage et de séjour à l'étranger
Formulation du double financement	<ul style="list-style-type: none"> • Le double financement n'est pas admis. Si certains coûts du projet sont financés par d'autres subsides, il convient de mentionner dans le budget et les rapports la totalité des frais du côté des coûts et les subsides à recevoir comme recettes (ou cofinancement). • L'organisation candidate s'engage à vérifier s'il n'y a pas de double financement dans le chef de ses partenaires (attestations, déclaration sur l'honneur,...). En cas d'irrégularité, la responsabilité vis-à-vis du SPP IS incombe entièrement à l'organisation candidate. L'accord entre l'organisation candidate et les candidats partenaires doit être précisé dans la déclaration d'intention jointe au dossier de candidature. • Les charges salariales financées par d'autres subsides ne peuvent pas être prises en compte. Le double financement est toujours exclu.

	<ul style="list-style-type: none"> • Seules les charges salariales du personnel directement concerné peuvent entrer en ligne de compte, indépendamment du statut de ce personnel. Des fonctionnaires peuvent travailler à des projets. L'employeur est tenu de garantir que les pouvoirs publics ne financent pas deux fois ces personnes. • Si le bénéficiaire est un établissement d'enseignement ou de recherche déjà subsidié par une autorité publique au niveau régional, communautaire ou fédéral, on s'assure qu'il n'y a pas de double financement. Les règles suivantes de comptabilisation sont appliquées : 1/ personnel enseignant ou personnel de recherche : les frais de personnel ne sont acceptés que s'ils sortent des activités et prestations professionnelles normales; 2/ personnel administratif et technique : les frais de personnel ne sont acceptés que s'il peut être démontré que ces personnes ont été spécialement recrutées pour le projet ou ont été exemptées de leurs activités normales.
--	---

CRITÈRES LIÉS AU CONTENU	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • L'accent est mis sur au moins 2 dimensions de l'exclusion numérique : (1) supprimer les inégalités dans le domaine des compétences numériques: et (2) supprimer les inégalités liées à l'utilisation de services numériques essentiels. • Cela nécessite généralement une approche combinée : accès aux technologies numériques, développement de compétences numériques, plus grande utilisation des outils numériques et fourniture d'une assistance. • Formation et soutien pour des acteurs sociaux de première ligne qui sont en contact avec des personnes vulnérables et qui peuvent les aider à avoir accès à un service numérique, répondre à des situations d'urgence, les inciter à apprendre à utiliser des technologies numériques, leur faire découvrir des services numériques existants, les orienter vers d'autres initiatives d'inclusion numérique. • Améliorer les compétences numériques de professionnels de l'action sociale afin de proposer un meilleur service professionnel dans les CPAS. • Faire appel à des conseillers numériques pour soutenir et former le personnel de première ligne afin qu'il puisse à son tour mieux soutenir son public dans le domaine numérique. • Faire appel à des 'digibuddies' pour apporter un meilleur soutien numérique à des publics vulnérables.
Publics cibles possibles relevant des compétences de la ministre Lalieux	<p>Personnes exposées à un risque accru de pauvreté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Familles monoparentales • Isolés • Ménages avec un revenu inférieur à 1200 euros/mois • Sans-abris • Chômeurs de longue durée • Jeunes ni en formation, ni à l'emploi • Bénéficiaires du revenu d'intégration sociale • Demandeurs d'asile • Jeunes en habitat supervisé • Étudiants indépendants/étudiants jobistes • Jeunes du secteur de l'aide à la jeunesse • Allophones/primo-arrivants peu qualifiés • Analphabète/illettrés • Travailleurs peu qualifiés (max. diplôme enseignement secondaire) • Malades chroniques • (Ex-)détenus • Jeunes délinquants • Minorités ethnoculturelles (1^{ère} ou 2^e génération d'immigrés) <p>Personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Handicapés mentaux • Handicapés visuels, auditifs ou moteurs

	Personnes âgées <ul style="list-style-type: none"> • Personnes isolées • Résidents de maisons de repos et de soins • Personnes récemment pensionnées • Personnes âgées dans des régions isolées • Femmes âgées Femmes <ul style="list-style-type: none"> • Femmes issues de l'immigration • Mères d'enfants en âge scolaire • Femmes peu qualifiées • Femmes illettrées • Femmes désirant se recycler • Jeunes filles de l'enseignement primaire ou secondaire
--	---

6.4 Proposition de conception des moments d'intervision

Approche globale par moment d'intervision

- On commence déjà à mettre en évidence un certain nombre de bonnes pratiques qui résultent des appels, équitablement réparties entre les Régions, les Communautés et le niveau fédéral.
- Sur les conseils des experts interviewés, une approche différenciée est nécessaire :
 - Il est préférable que les moments d'intervision destinés aux petits acteurs sociaux locaux soient organisés par Région/Communauté. La plupart de ces petites organisations veulent surtout apprendre à connaître d'autres organisations de leur Région ou Communauté et échanger des connaissances avec elles. Le contexte dans les différentes Régions ou Communautés est tellement différent qu'il y a peu de plus-value à vouloir organiser les choses autrement pour les petits organisations.
 - Il vaut mieux que l'organisation des moments d'intervision pour les projets fédéraux et de grande envergure (cf. scénario 1 et 2) ait une dimension transrégionale et transcommunautaire. Il s'agit principalement d'organisations engagées depuis plusieurs années dans l'inclusion numérique et qui cherchent constamment à renforcer et à élargir leur action. L'apport d'expériences d'autres Régions et Communautés a incontestablement une plus-value pour elles.
- Le cas échéant, on invite un(e) expert(e) externe qui, en se fondant sur son expertise, apporte des enseignements novateurs pour la poursuite des différents projets en cours.
- On organise chaque fois un exercice participatif centré sur le partage de connaissances entre les différentes organisations impliquées dans les projets en cours. Une bonne méthode pour cela est celle du 'World Café' : une dizaine de personnes au maximum débattent lors d'une table ronde de sujets définis au préalable. Si les moments d'intervision ne peuvent pas se dérouler en présentiel, il est possible de recourir à une approche similaire sur la plateforme SpatialChat. On peut bien sûr s'écarter de cette méthode si cela s'avère nécessaire au cours des trois années de déroulement des appels à projets.
- L'exercice participatif est intégré dans le fonctionnement du DigiLab et dans celui du Centre fédéral d'Expertise pour l'Inclusion numérique dont la mission d'accompagnement a débuté en même temps que le lancement des appels. Un feed-back des résultats est donné au groupe de pilotage. Si c'est utile, les résultats sont également valorisés et diffusés vers les différents réseaux et plateformes d'apprentissage en vue de mieux faire connaître des pratiques d'inclusion numérique (DigiSkills, Mediawijs, Caban, réseaux locaux d'apprentissage...)
- À la fin, on prévoit toujours suffisamment de temps pour des échanges informels entre les participants.

Note : Le contenu présenté lors de ce moment d'intervision suit une logique orientée sur l'avenir, à savoir a/quels aspects apparaissent comme étant les plus urgents, b/quels aspects demandent à être

approfondis mais sont moins urgents, et c/de quelle expertise manque-t-on pour pouvoir pérenniser les projets après 2024. Les propositions de contenu qui suivent sont données uniquement à titre indicatif et sont basés sur ce qui apparaît crucial en ce moment, en décembre 2021, dans les différentes interviews d'experts et analyses. Elles n'ont pas de caractère strict. En fonction d'éléments comme l'évolution de la situation dans le domaine de l'exclusion numérique, les différentes actions politiques mises en œuvre dans les de Régions et Communautés, les résultats des appels à projets et d'autres encore, il sera peut-être nécessaire d'adapter le contenu et la méthodologie des interventions à l'esprit du moment et aux besoins du terrain.

Moment d'intervention 2022a – Clés numériques

- Lors du premier moment d'intervention, l'accent est mis sur les pratiques et les initiatives concernant les clés numériques, l'authentification, itsme, le Covid Safe ticket, masanté.be, 'mijn burgerprofiel', le portefeuille en ligne, l'interconnexion et les échanges de données entre systèmes et bases de données.

Moment d'intervention 2022b – Stimuler et protéger des publics cibles vulnérables

- Le deuxième moment d'intervention sera centré sur la question de savoir quelle est la meilleure manière de soutenir des citoyens vulnérables et de les inciter à utiliser des applications et des services numériques, d'une part, et d'autre part de les informer des dangers que comportent ces applications, comme le 'phishing', l'accès facilité aux moyens financiers grâce à la banque en ligne etc. sans que cela n'ait un effet dissuasif sur leur motivation ou leur utilisation.

Moment d'intervention 2023a – Le développement de la fluidité numérique par rapport aux services publics en ligne

- Au vu de l'importance croissante d'assurer l'accès aux services numériques prioritaires, le troisième moment d'intervention mettra l'accent sur la manière de développer la fluidité numérique, d'un appareil et d'une plate-forme à l'autre, par rapport aux services publics en ligne. Quelles sont les bonnes pratiques ? L'approche BYOD (Bring Your Own Device) est-elle la bonne ? Faut-il investir davantage dans une diversification du matériel informatique des organisations et faut-il consacrer à nouveau davantage de moyens à la pure infrastructure (cf. tablettes, PC, windows et tablettes et...). Mais aussi, comment utiliser des plateformes centrales de formation (www.123digit.be) pour développer la fluidité numérique en offrant gratuitement du matériel de formation ?

Moment d'intervention 2023b – Évaluation, mesure d'impact et ajustements : plus vite, mieux, plus transparent ?

- L'approche de ce moment d'intervention est double et est axée sur le suivi et la mesure d'impact, aussi bien en interne (par les organisations elles-mêmes) qu'en externe (par les chercheurs de la mission d'accompagnement) :
- Quelles sont les différentes manières utilisées par les organisations pour tenir leur impact à l'œil ? Est-ce qu'elles optent pour une évaluation purement quantitative ou est-ce qu'elles investissent aussi dans la réalisation d'un compte rendu de la progression sociale de leurs bénéficiaires? Quelles sont les bonnes pratiques (inter)nationales de suivi et d'ajustement stratégique ?
- Quelles sont les constatations des chercheurs qui réalisent la mission d'accompagnement ? Qu'est-ce qui marche bien et moins bien, de quelle manière l'impact peut-il être mieux évalué et quels ajustements faut-il apporter en vue des prochains appels ?

Moment d'intervention 2024a – Financement européen : trucs & astuces

- Les moments d'intervention organisés durant la dernière année des projets mettront l'accent sur la question de 'l'après 2024'. L'une des premières possibilités, encore souvent inexploitée, est la perpétuation des fonds européens. C'est pourquoi une série de bonnes pratiques, financées

par des fonds européens, seront présentées lors de ce moment d'intervision et l'exercice participatif visera à approfondir les aspects suivants : a/ les pratiques qui ont réussi à garantir des fonds européens, b/les défis que rencontrent les organisations pour élaborer des projets, et c/ les moyens de soutien qui peuvent être développés par le pouvoir politique et des organisations de tutelle et diffusés vers le secteur associatif.

Moment d'intervision 2024b – Pérennisation après 2024

- Les moments d'intervision organisés durant la dernière année des projets mettront l'accent sur la question de 'l'après 2024'. C'est pourquoi le deuxième moment d'intervision abordera les bonnes pratiques qui ont réussi à pérenniser leur projet et surtout les approches adoptées pour y parvenir, ce qui aura pour effet d'inspirer d'autres projets et de les aider à pérenniser et à étendre leur action.

6.5 Proposition de conception de la 'concertation multistakeholders'

Approche globale par 'concertation multistakeholders'

- On commence toujours par mettre en évidence un certain nombre de bonnes pratiques qui résultent des appels, équitablement réparties entre les Régions, les Communautés et le niveau fédéral.
- Le cas échéant, on invite un(e) expert(e) externe qui, en se fondant sur son expertise, apporte des enseignements novateurs pour la poursuite des différents projets en cours.
- On organise chaque fois un trajet participatif et actif combinant plusieurs méthodes en fonction du sujet et de l'objectif de la concertation. On trouvera davantage d'informations sur les méthodes proposées dans la section suivante. Si la 'concertation multistakeholders' ne peut pas se dérouler en présentiel, il est possible de recourir à une approche similaire sur la plate-forme SpatialChat. On peut bien sûr s'écarter de cette méthode si cela s'avère nécessaire au cours des trois années de déroulement des appels à projets
- Les résultats de l'exercice participatif sont intégrés dans la mission d'accompagnement qui débute en même temps que le lancement des appels. Un feed-back des résultats est donné au groupe de pilotage. Si c'est utile, les résultats sont également valorisés et diffusés vers les différents réseaux et plateformes d'apprentissage en vue de faire connaître des pratiques d'inclusion numérique (DigiSkills, Mediawijs, Caban, réseaux locaux d'apprentissage...)
- À la fin, on prévoit toujours suffisamment de temps pour des échanges informels entre les participants

Note : Le contenu présenté lors de ce moment d'intervision suit une logique orientée sur l'avenir, à savoir a/quels aspects apparaissent comme étant les plus urgents, b/quels aspects demandent à être approfondis mais sont moins urgents, et c/de quelle expertise manque-t-on pour pouvoir pérenniser les projets après 2024. Les propositions de contenu qui suivent sont données uniquement à titre indicatif et sont basés sur ce qui apparaît crucial en ce moment, en décembre 2021, dans les différentes interviews d'experts et analyses. Elles n'ont pas de caractère strict. En fonction d'éléments comme l'évolution de la situation dans le domaine de l'exclusion numérique, les différentes actions politiques mises en œuvre dans les de Régions et Communautés, les résultats des appels à projets et d'autres encore, il sera peut-être nécessaire d'adapter le contenu et la méthodologie 'concertation multistakeholders' à l'esprit du moment et aux besoins du terrain

Concertation multistakeholders 2022 – Meilleur partage de connaissances par-delà les Régions et les Communautés

- Étape1/ présentation d'un certain nombre de bonnes pratiques issues des différentes Régions et Communautés.
- Étape2/ brainstorming express avec post-its en vue de cartographier les bonnes pratiques.

- Étape3/ exercice d'établissement de priorités au moyen de la méthode Gibson afin d'identifier de bonnes pratiques qui ont le potentiel pour dépasser les limites de leur région.
- Étape4/ brainstorming afin d'identifier des défis qui entravent les échanges de connaissances entre Régions et Communautés.
- Étape5/ méthode 'brown-paper' visant à élaborer un plan d'action pour renforcer les échanges de connaissances entre Régions et Communautés.
- Étape6/ partage informel de connaissances et mise en réseau.

Concertation multistakeholders 2023 – Réaliser des réseaux de 'digibuddies' et des partages de connaissances

- Étape1/ présentation d'un certain nombre de cas concrets existants et d'enseignements, comme par exemple le réseau de 'digibuddies Mediawijs', les 'digicoaches' auprès des administrations locales, le fonctionnement des accompagnateurs et des bénévoles dans les EPN et au Caban.
- Étape2/ brainstorming au moyen exercice d'établissement de priorités en vue de développer une offre de formation en soutien aux 'digibuddies'.
- Étape3/ brainstorming afin d'identifier les défis pratiques touchant au renforcement du réseau.
- Étape4/ méthode du 'brown-paper' en vue d'élaborer un plan d'action pour renforcer les réseaux de 'digibuddies'.
- Étape5/ partage informel de connaissances et mise en réseau.

Concertation multistakeholders 2024 – Rôle du secteur privé dans le renforcement de l'inclusion numérique

- Étape1/ présentation d'un certain nombre de cas concrets existants (TEI 5 & 10, Proximus, Beego, DigitAll...).
- Étape2/ brainstorming en vue d'identifier de bonnes pratiques en Belgique et à l'étranger.
- Étape3/ méthode GPS afin de nommer les caractéristiques des bonnes pratiques de collaboration avec le secteur privé.
- Étape4/ méthode du 'brown-paper' en vue d'élaborer un plan d'action pour renforcer la collaboration avec le secteur privé.
- Étape5/ partage informel de connaissances et mise en réseau.

7 Références

- Brotcorne, P. & Mariën, I. (2020) Baromètre de l'Inclusion numérique 2020. Fondation Roi Baudouin.
https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal%3A254143/datastream/PDF_01/view
- Digital Wallonia. (2021). Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons. Agence du Numérique. <https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Baromètre-Citoyens-2021-Compleet.pdf>
- Brotcorne, P., Faure, L., Vendramin, P. (2021) Inclusion Numérique. Les services numériques essentiels: profitable à toutes les personnes? Fondation Roi Baudouin.
- Van Audenhove, L., Iordache, C., Van den Broeck, W. & Mariën, I. (*forthcoming*) Quick-Scan Analysis as a Method to Analyze and Compare Media Literacy Frameworks. In: Landry, N. & Fastrez, P. (eds.) Media Literacy and Media Education Research Methods: a Handbook, Routledge Research in Media Literacy and Education series.
- Vandendriessche, K., & De Marez, L. (2019). Digimeter 2019. Digitale mediatrends in Vlaanderen. Imec. <https://www.imec.be/sites/default/files/2020-02/476531-IMEC-Digimeter-Rapport%202020-WEB.PDF>

- Vandendriessche, K., Steenberghs, E., Matheve, A., Georges, A., & De Marez, L. (2020). Digimeter 2020. Digitale trends in Vlaanderen. Imec.
<https://www.imec.be/sites/default/files/inline-files/DIGIMETER2020.pdf>

8 Annexes

- Annexe 1 – Cadre d’analyse & résultats du quick-scan
- Annexe 2 – Liste de sujets des interviews d’experts sur les conditions de base, les facteurs de succès et les critères des appels à projets
- Annexe 3 – Schéma d’analyse & résultats de la lecture attentive
- Annexe 4 – Liste de sujets des interviews d’experts sur la politique internationale d’inclusion numérique
- Annexe 5 – Liste d’experts interviewés
- Annexe 6 – Liste des documents stratégiques examinés (en dehors de l’analyse quick-scan)

8.1 Bijlage 1 – Analysekamer & resultaten quick-scan

			VLAANDEREN												BRUSSEL					GOUVERNEMENT WALLON					WALLONIE					FEDERAAL				
Regionale competentie	Materieel	Materieel	Materieel			Materieel			Materieel			Materieel			Materieel			Materieel			Materieel			Materieel			Materieel							
								
...						
...						
...						
...						
...						
...						
...						
...						
...						
...						

8.2 Bijlage 2 – Topiclijst expertinterviews randvoorwaarden, succesfactoren en criteria projectoproepen

1/ Kennismaking & kadering van het onderzoek

- Korte introductie Prof. Dr. Ilse Mariën
- Korte introductie Camilia Ben Omar
- Korte introductie van de expert
- Beknopte uitleg over de bredere doelstelling van het onderzoek
 - Federale overheid wil inzetten op digitale inclusie.
 - Zal twee type projectoproepen lanceren in 2022-2023-2024, één gericht naar e-inclusie en sociale actoren, één gericht naar sociale dienstverlening en OCMW's.
 - Wil hierbij zorgen dat de projectoproepen niet ontubbelen wat er op regionaal en lokaal niveau reeds gebeurt
 - Wil daarentegen dat er vanuit het federale aanvullend en versterkend wordt gewerkt t.a.v. het regionale en het lokale.
 - Wil zeker zijn dat de gelanceerde projectoproepen aansluiten bij de noden van organisaties en hun kwetsbare doelpublieken.
 - POD MI heeft daarom een onderzoek gelanceerd dat verschillende delen omvat, zijnde (1) een analyse van de genomen beleidsacties en beslissingen op federaal, regionaal en lokaal niveau m.b.t. digitale inclusie om van daaruit nog bestaande hiaten te identificeren sinds 01/01/2020, (2) de identificatie van faal- en succesfactoren van oproepen m.b.t. digitale inclusie, en (3) de realisatie van beleidsaanbevelingen en een roadmap voor digitale inclusie voor de federale overheid.
 - Dit expert interview situeert zich binnen het tweede deel van de opdracht.
- Consent form laten tekenen en afspraken m.b.t. opname van het gesprek en anonieme verwerking van de gegevens i.f.v. rapportering naar POD MI.
 - Het expert interview zal ongeveer 1 uur duren.

2/ Kort omschrijven van ervaring met projectoproepen m.b.t. digitale inclusie

- Kan u kort uw rol en functie omschrijven?
 - Wat doet u juist binnen uw organisatie?
 - Sinds hoe lang bent u betrokken bij projectoproepen?
 - Wat is juist uw rol bij de lancering van projectoproepen?
- Kan u kort meer vertellen over uw ervaring m.b.t. digitale inclusie?
 - Werkt u reeds lang op dit thema?
 - Wat zijn volgens u belangrijke kenmerken van succesvolle projecten m.b.t. digitale inclusie?
 - Wat is volgens u het belang van duurzaamheid bij projectgebaseerde acties? In hoeverre weegt dit door als een in/uitsluitingscriterium?
 - Wat is volgens u het belang van samenwerking & partnerschappen, bv. ook bij oproepen met beperkte budgetten? In hoeverre weegt dit door als een in/uitsluitingscriterium?
- Met welk type projectoproepen heeft u ervaring?
 - Gericht naar welke doelgroepen?
 - Regionaal, federaal, lokaal, europees?
 - Welke grootteorde van bedrag?
 - Publiek, privaat?
- Waren deze steeds gerelateerd aan digitale inclusie?

- Indien niet, hoe verschillen projectoproepen m.b.t. digitale inclusie van andere projectoproepen?
- Hoe kwamen deze projectoproepen tot stand?
 - Welk type opdrachtgever?
 - Met welke middelen?
 - Vanuit welke nood?

3/ Achtergrond over het proces van projectoproepen

- Hoe verloopt **het proces van start tot effectieve lancering** van een projectoproep?
 - Kan u dit stapsgewijs omschrijven?
 - Welke actoren nemen hierbij welke rol op?
 - Hoeveel tijd neemt dit meestal in beslag?
- Hoe verloopt de **evaluatie** van de ingediende projecten?
 - Kan u dit stapsgewijs omschrijven?
 - Welke actoren nemen hierbij welke rol op?
 - Hoeveel tijd neemt dit meestal in beslag?
- Hoe verloopt de **communicatie-uitwisseling** met (mogelijke en finale) kandidaturen?
 - Kan u dit stapsgewijs omschrijven?
 - Vanuit welke actor vertrekt de communicatie?
 - Wat zijn volgens u hierbij de belangrijkste aandachtspunten?
- Hoe wordt **impactmeting** ingevuld in projectoproepen?
 - Welke vereisten worden er gesteld aan de organisaties?
 - Worden er specifieke methoden voor impactmeting gevraagd?
 - Wat zijn de consequenties als organisaties hun behaalde doelstellingen niet behalen?

4/ Faal- en succesfactoren

- Kan u mij een voorbeeld geven van één of meerdere projectoproep die volgens u succesvol hadden?
 - Waarom vond u deze succesvol? Wat kenmerkt voor u een goede projectoproep?
 - Wat zijn volgens u de **randvoorwaarden waaraan een e-inclusie initiatief of organisatie moet voldoen** om een succesvol project uit te rollen?
 - Wat zijn volgens u **de vereisten m.b.t. doelgroep, schaalgrootte, geografische afbakening**, ed. om een succesvol project te realiseren?
 - Wat liep er goed **tijdens de opmaak van de tekst** van projectoproep zelf? Wat was hier volgens u bepalend voor het succes?
 - Wat liep er goed **tijdens de communicatie en lancering** van de projectoproep? Wat was hier volgens u bepalend voor het succes?
 - Wat liep er goed **tijdens de evaluatie en terugkoppeling** over de resultaten? Wat was hier volgens u bepalend voor het succes?
 - Waren er zaken die alsnog beter konden? Welke?
- Kan u mij een voorbeeld geven van één of meerdere projectoproepen die niet het vooropgestelde resultaat behaalden?
 - Wat liep er net fout?
 - Welke **randvoorwaarden** werden volgens u niet vervuld in de oproep?
 - Welke **vereisten m.b.t. doelgroep, schaalgrootte, geografische afbakening ed.** waren volgens u onvoldoende?
 - Wat liep er minder goed **tijdens de opmaak van de tekst** van projectoproep zelf? Wat was hier volgens u bepalend?

- Wat liep er minder goed tijdens **de communicatie en lancering** van de projectoproep? Wat was hier volgens u bepalend?
- Wat liep er minder goed tijdens **de evaluatie en terugkoppeling** over de resultaten? Wat was hier volgens u bepalend?
- Welke verbeteringen zou u hebben doorgevoerd?
- Hoe bepalend zijn **administratief technische aspecten** van projectoproepen volgens u?
 - Wat zijn volgens u **de voorwaarden mbt. administratieve aspecten** (type indiening, vereiste documenten, financiële voorwaarden en verplichtingen...) die een projectoproep succesvol maken?
 - Bv. Wet op overheidsopdrachten
 - Bv. Bewijs van voldoende financiële draagkracht, rapporteringsvoorwaarden na goedkeuring, nodige officiële documenten, handtekening door hoofd/handtekeningsgerechtigde van een organisatie...?
 - Bv. wijze van indiening (elektronisch, op papier, via online platform...)
 - Zijn er **andere administratief technische aspecten** die een bepalende invloed hebben? Zo ja, welke? Op welke manier bepalen zij het falen of het slagen van een projectoproep?

5/ Lijst van succesvolle projectoproepen

- Volgende doelstelling van het project voorstellen
 - Close reading analyse van verschillende bronteksten van succesvolle projectoproepen.
 - Doel = een zo goed mogelijke projectoproep te creëren, zowel inhoudelijk als op administratief technisch vlak.
 - Doel = over meerdere projectoproepen heen een administratief technisch, conceptueel en communicatief proces uittekenen dat de slaagkansen van een projectoproep vergroot.
- Concreet benoemen
 - Vraag stellen of we de brontekst van de projectoproep mogen raadplegen voor de close reading

8.3 Bijlage 3 – Analyseschema & resultaten close reading

Criteria	Digital Brussels	DBSF 2022	DCJM – Diversiteit in/en jeugdwerk	DCJM – Jongeren en politie	Ondersteuning van lokale besturen in het kader van de uitbouw van een lokaal e-inclusiebeleid	Agence du Numérique – École numérique
Context						
Opdrachtgever	KBS	Digital Belgium Skills Fund 2022	DCJM	DCJM	Agentschap voor Binnenlands Bestuur - Afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering	Agence du Numérique
Beleidscontext	Digitale inclusie	Digitale inclusie	Diversiteit		Digitale inclusie	Digitale inclusie – vaardigheden
Doelstelling/finaliteit van de projectoproep	<p>Projecten ondersteunen die de toegang, de vaardigheden en het gebruik van digitale tools willen bevorderen bij doelgroepen die er het verst van afstaan. Bijkomend willen wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociale actoren opleiden en wapenen om het grootst mogelijke aantal mensen die het verst van de digitale wereld afstaan op duurzame wijze te kunnen ondersteunen. Het gaat dan over detectie, het aanreiken van antwoorden op digitale noodsituaties en de toegang tot onlinediensten, maar ook over de initiatie in tools en in meer geavanceerde opleidingen. • Een dynamiek van samenwerking en netwerking stimuleren, door ook het delen van ervaringen en het poolen van tools te vergemakkelijken. 	<p>Sociale en maatschappelijke inclusie van kwetsbare groepen verhogen door het bijbrengen van digitale vaardigheden.</p>	<p>Het doel is om een nog meer afgestemd beleid te realiseren en het aanbod toegankelijk, aantrekkelijk en bruikbaar te maken voor kwetsbare doelgroepen, zoals kinderen en jongeren met een beperking, kinderen en jongeren van buitenlandse herkomst, kinderen en jongeren in armoede, en dit in een intergenerationele verstandhouding. Deze projectoproep wil, vertrekkend vanuit de noden van kinderen en jongeren, inzetten op methodieken, kwalitatieve samenwerkingen en trajecten die focussen op de sociale integratie van kinderen en jongeren, door hen in contact te brengen met verschillende organisaties en verenigingen uit verschillende sectoren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De projectaanpak om de samenwerking tussen verschillende partners tot stand te brengen, moet vertrekken vanuit volgende concrete doelstellingen. • Het versterken van de vertrouwensband tussen jongeren, jeugdwerkers en politiediensten. Het netwerk van jongeren moet hier voldoende breed in betrokken worden. • Een constructieve uitwisseling opzetten tussen jongeren, jeugdwerkers en politiediensten, met respect voor elkaars rol. • Op een positieve en constructieve manier werken aan de beeldvorming tussen jongeren en politiediensten via verbindende en transparante communicatie. • Een duurzaam netwerk uitbouwen of versterken tussen jongeren en politiediensten, waarbij jeugdwerk een brugfunctie kan vervullen. • Een verankering van de output en geleerde lessen uit dit project, in de bestaande werking. 	<ul style="list-style-type: none"> • Via deze projectoproep is het de doelstelling om de lokale besturen te ondersteunen en te versterken bij de opstart of verdere uitwerking van hun digitaal inclusiebeleid. De projectoproep beoogt: • Het opzetten van concrete innovatieve en opschaalbare acties. Het oprichten van een Digibank of het louter aankopen van I(C)T-materiaal is niet toegestaan. De acties moeten inzetten op meerdere aspecten van digitale inclusie: toegang, digitale vaardigheden en ondersteuning, met focus op kwetsbaren in hun gemeente. • Het opzetten en uitbouwen van een lokaal e-inclusiebeleid. Werk maken van een structureel en duurzaam digitaal inclusiebeleid vereist heel wat expertise en inzicht in de thematiek. In een groot deel van de lokale besturen ontbreekt deze kennis vandaag nog. • Het verbeteren van de toegankelijkheid van de lokale digitale dienstverlening. Dit kan enerzijds proactief via het laten ontwikkelen, testen en implementeren van inclusion-by- 	<ul style="list-style-type: none"> • Steun verlenen aan de minder digitaal geavanceerde scholen. • Scholen die nog niet hebben gewonnen de kans geven om deel te nemen aan projectoproep. • De concurrentie verminderen en tegelijkertijd te zorgen voor een eerlijke verdeling van de middelen rekening houdend met de behoeften van de scholen.

					design tools. En anderzijds retroactief aan de hand van het laten ontwikkelen, testen en implementeren van een toegankelijkheidscheck. In beide gevallen worden de principes van (WCAG) meegenomen. Er wordt eveneens aangeraden om samenwerkingen aan te gaan met deskundige vertegenwoordigers van verschillende digitaal kwetsbare doelgroepen om te garanderen dat de noden van deze verschillende groepen meegenomen worden.	
Randvoorwaarden organisaties						
Expertise van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> Elke vzw, organisatie met een sociaal oogmerk, coöperatieve vereniging of organisatie in de sociale economie die werkt met doelgroepen in een situatie van digitale kwetsbaarheid. OCMW's en lokale overheden (gemeentelijke OCR, bibliotheken, ...). 	<ul style="list-style-type: none"> De rechtspersoon moet een ondernemingsnummer hebben en indien van toepassing, alle wettelijke toelatingen en vergunningen kunnen voorleggen. De rechtspersoon moet in orde zijn met de verplichtingen die opgelegd zijn volgens de rechtsvorm of het gekozen statuut, vb. Algemene Vergadering, boekhouding, bedrijfsrevisor, ... Het DBSF zal de voorkeur geven aan projecten die vormingen op expertniveau inhouden en aan projecten die gevorderde of basisvaardigheden aanleren en mogelijks nog in een opstartfase zitten en de subsidies aanwenden om tot een duurzaam initiatief te komen. Innovatieve projecten binnen een potentieel leadership domein (cybersecurity, e-health, AI, etc), met een visie op excellering. 	<ul style="list-style-type: none"> Organisaties die werken met kinderen tot max 30 jaar. Samenwerking met minstens één bestaande jeugdwerkorganisatie. De link met de doelstellingen van het Masterplan 'Diversiteit in/en het jeugdwerk' Samenwerking met minstens één organisatie die de doelgroep van kinderen in kwetsbare situaties al bereikt en hierrond expertise heeft opgebouwd. 	<ul style="list-style-type: none"> De projectaanpak focust zich via netwerkvorming op duurzame samenwerking tussen jeugdorganisaties, lokale politiezones en een neutrale en onafhankelijke actor, waarvan minstens één organisatie ervaring heeft met conflictbemiddeling en herstelgericht werken. Betrekken van lokale besturen zoals de lokale jeugddiensten en andere diensten, zal de meerwaarde van het project versterken. Eén samenwerkingsverband per provincie en tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. Prioritair gericht op grote en centrumsteden. Het project kan zich binnen de provincie op een specifieke regio focussen maar wel steeds met aandacht voor de grootstedelijke problematiek waar dit thema zeer aanwezig is. De samenwerking tussen meerdere steden, met minstens één centrumstad, is een grote meerwaarde voor de aanvraag. 	<ul style="list-style-type: none"> De projectoproep is gericht naar kleine en middelgrote Vlaamse steden en gemeenten die vernieuwende en inspirerende acties zullen opzetten om het lokale e-inclusiebeleid verder uit te bouwen. Samenwerking aangemoedigd Steden en gemeenten die minder dan 50.000 inwoners hebben, moeten samenwerking aangaan met een nabijgelegen stad of gemeente (of meerdere steden en gemeenten) en zo de coördinatie op regionaal niveau opnemen, om aanspraak te kunnen maken op de maximale subsidie per aanvrager. De samenwerking moet minstens 50.000 inwoners vertegenwoordigen. Dit aantal moet ook opgenomen worden in de projectaanvraag. Indien de stad of gemeente minder dan 50.000 inwoners heeft en geen samenwerking aangaat, zal de aanvraag onontvankelijk worden verklaard. 	<ul style="list-style-type: none"> Scholen voor verplicht onderwijs en sociale promotie in Wallonië, die in 2017, 2018 et 2019 geen laureaten waren.

Ervaring met doelpubliek			• We richten ons in eerste instantie tot organisaties die rechtstreeks met de doelgroep werken.			
Bereik van de organisatie (grootteorde doelpubliek)	De organisatie is gevestigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of zet projecten op waarvan het doelpubliek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest woont.		Kwetsbare doelgroepen, zoals kinderen en jongeren met een beperking, kinderen en jongeren van buitenlandse herkomst, kinderen en jongeren in armoede.	Jongeren van 12 tot 30 jaar. Ook de betrokken medewerkers, politieagenten en vrijwilligers worden betrokken bij de evaluatie van dit project.	Acties gericht naar zo diverse mogelijke doelgroepen (jongeren, ouderen, anders-taligen, personen in armoede, etc.).	
Geografische reikwijdte van de werking	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	België	Nederlandse taalgebied of het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad	Een project per provincies in Vlaanderen of BHG	Vlaanderen	Slechts 1 project van 50 punten per fase établissement (FE) zal worden gekozen.
Inhoudelijke criteria						
Focus van de oproep m.b.t. digitale inclusie	Bestrijden van digitale kloof. Focus op verbeteren van toegang en vaardigheden.	Focus op digitale vaardigheden	Focus op digitale inclusie laag à vooral focus op diversiteit		• Uitbouw van een lokaal e-inclusiebeleid. • Nodige digitale toegang, vaardigheden en ondersteuning geven	Focus op digitale vaardigheden
Vooropgestelde doelgroep(en)	(Digitaal) kwetsbare doelgroepen (werkzoekenden, jongeren, senioren, mensen met een beperking, vrouwen enz.)	Kwetsbare jongeren en (jong)volwassenen. Specifiek: • Jongeren die niet meer naar school gaan. • Inactieve (jong)volwassenen die geen bijkomende opleiding volgen. • Volwassenen die zich willen herscholen om meer kansen te maken op arbeidsmarkt.	Kinderen en jongeren tot maximaal 30 jaar. Bijzondere aandacht voor kinderen en jongeren • Met een migratieachtergrond • LGTB+ • In armoede • In instellingen • Met een handicap	• Een samenwerkingsverband per provincie en tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. • De samenwerking moet onderbouwd worden met een door alle partners ondertekende engagementsverklaring. • Essentiële partners in het samenwerkingsverband: 1/ Jeugdorganisaties 2/ Lokale politiezones 3/ Een neutrale en onafhankelijke actor + Het betrekken van lokale besturen zoals de lokale jeugddiensten en andere diensten, zal de meerwaarde van het project versterken.		Scholen voor verplicht onderwijs en sociale promotie in Wallonië.
Voorwaarden mbt. samenwerking	• Kandidaatsdossier volledig ingevuld in taal van formulier en op tijd is ingediend. • Verantwoordelijke van organisatie of vereniging is ouder dan 18 jaar. • Organisatie/vereniging is geen commerciële organisatie is gevestigd in het Brussels Gewest	• De subsidieaanvraag mag alleen over dit jaar gaan, zelfs al loopt het project waarin de subsidie kadert gedurende meerdere jaren. • Een en dezelfde organisatie kan per budgetjaar slechts 1 te subsidiëren projectvoorstel indienen.	• Indiener is vzw; • Zetel in het Nederlandse taalgebied of het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. • Uiterlijk op 15 juli ingediend via het aanvraagformulier, doorgestuurd via mail; subsidiedossierjeugd@cjsm.vlaanderen.be;	Om gesubsidieerd te worden moet de begunstigde voldoen aan de voorwaarden die zijn bepaald in art. 17, § 1, eerste lid en tweede lid van het decreet van 20 januari 2012 houdende een vernieuwd jeugd- en kinderrechtenbeleid. We	• Volledig ingevulde aanvraagformulier • Project beoordeeld op basis van volgende criteria: 1/ Acties (innovaties, diverse doelgroepen, meerdere aspecten van digitale inclusie...) 2/ Aanpak (duidelijk en meetbaar omschreven)	• Geen laureaten uit 2017, 2018, 2019 • Slechts 1 project van 50 punten per fase établissement (FE) zal worden gekozen. • Moeten de digitale vaardigheden binnen de site en op schoolniveau bevorderen.

	<p>Wordt rekening gehouden met volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale ondersteuning: toegang, vaardigheden en gebruik bevorderen bij kwetsbare groepen • Doelgroepen en behoeften: kwetsbare mensen ver van digitale wereld • Innovatie en impact: voorkeur naar innovatieve projecten • Partnerschap: tussen organisaties • Duurzaamheid: projecten omvatten het onderhoud van de apparatuur om deze duurzaam te maken 	<ul style="list-style-type: none"> • De aanvrager beschrijft de inspanningen die hij levert om te werken aan cofinanciering of aan de opbouw van auto-financiering. Het DBSF wil een blijvende afhankelijkheid van subsidiëring van de projecten door het DBSF maximaal vermijden. Subsidiëring vanuit meerdere overheden dient vermeden te worden; in voorkomend geval zal – op straffe van stopzetting van de subsidiëring en desgevallende terugvorderen van onrecht verkregen subsidiëring – ondubbelzinnig dienen aangetoond te worden dat eenzelfde activiteit geen dubbele financiering verkrijgt. • Er worden geen subsidies gegeven voor projecten met een winstoogmerk. De in het project verzamelde informatie mag evenmin commercieel worden geëxploiteerd. • De voertaal van de projecten is Nederlands, Frans of Duits. Documenten, rapporten of correspondentie in andere talen worden niet aanvaard. • De aanvrager moet zich expliciet engageren de voorschriften en reglementering van de overheid te volgen door een protocolakkoord te ondertekenen en er zich in de interne werking op te organiseren. • De georganiseerde activiteiten dienen zich volledig op het Belgisch grondgebied te bevinden. Netwerking activiteiten e.d. met buitenlandse organisaties worden niet gesubsidieerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indiener is erkend door de Vlaamse overheid of een lokaal bestuur; • Één aanvraag per vereniging of trekker van een samenwerkingsverband/ netwerk van verenigingen /organisaties. Een vereniging kan slechts éénmalig indiener zijn van een projectaanvraag. Wanneer er meerdere aanvragen worden ontvangen, zal enkel de eerst ingediende aanvraag als ontvankelijk worden beschouwd. 	<p>vestigen de aandacht op o.m. volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een vereniging zonder winstoogmerk zijn; • In zijn werking de principes en de regels van de democratie aanvaarden en ook de rechten van het kind en het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden onderschrijven en uitdragen; • Zijn zetel hebben in het Nederlandse taalgebied of in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad; • Ervoor zorgen dat alle gegevens die verband houden met de subsidiëringvoorwaarden op de zetel voorhanden zijn in het Nederlands en die ter beschikking stellen voor onderzoek door de administratie; • De bevoegdheden die wettelijk toekomen aan de algemene vergadering of aan de raad van bestuur, niet overdragen aan een derde; • Op zelfstandige wijze de financiën beheren en het eigen beleid bepalen. • Daarnaast moet de begunstigde minstens één organisatie in het samenwerkingsverband betrekken die activiteiten realiseert die voldoen aan de definitie van jeugdwerk in art. 1 van het genoemde decreet: sociaal-cultureel werk op basis van niet-commerciële doelen voor of door de jeugd van drie tot en met dertig jaar, in de vrije tijd, onder educatieve begeleiding en ter bevordering van de algemene en integrale 	<ol style="list-style-type: none"> 3/ Samenwerking met andere lokale besturen 4/ Duurzame verankering (kennis verspreid, opschaalbare acties naar andere lokale besturen ...) 5/ Budget 	<ul style="list-style-type: none"> • Verplicht verzekering afsluiten of de door de school afgesloten algemene verzekering voor de ter beschikking gestelde apparatuur aan te passen. • Het gebruik van deze apparatuur als een “voorzichtig en redelijk persoon” gedurende minstens 3 jaar plaatsvinden.
--	---	---	---	---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> Het is niet toegestaan een deel van de subsidies in welke vorm ook af te staan aan eventuele moeder- of zusterorganisaties. 		ontwikkeling van de jeugd die daaraan deelneemt op vrijwillige basis.		
Duurzaamheid	De projecten voorzien in het onderhoud van de apparatuur om die duurzaam te gebruiken.	Er zal ook speciale aandacht besteed worden aan de duurzaamheid van de ingediende projecten. Projecten die kunnen aantonen dat ze zowel maatschappelijk als financieel op een duurzame manier kunnen verdergezet worden, zonder blijvende ondersteuning van het DBSF, hebben een streepje voor.	Hoe de resultaten na de projectperiode duurzaam verankerd kunnen worden Hoe dit gebeurt, hangt af van de projectinhoud: verderzetting met andere middelen, inbedding in (aangepast) regulier beleid of aanbod, omkaderende maatregelen... Hiervoor kan samenwerking met andere organisaties, het lokale bestuur en andere financiers onderzocht worden. Dit moet doorheen de projectperiode voldoende aandacht krijgen, zodat het niet bij intenties blijft.	<ul style="list-style-type: none"> De oproep richt zich bijgevolg tot organisaties die een sterk en duurzaam samenwerkingsverband opzetten of verder uitbouwen op een co-creatieve manier, zodat deze kunnen bijdragen tot het herstel van vertrouwen en kwetsuren langs beide kanten, constructieve dialoog en een versterkt burgerschaps- en veiligheidsgevoel. Met deze projectoproep willen we duurzame samenwerking tussen politie en jeugdwerk stimuleren en deze structureel verankeren, leren uit de huidige praktijk en goede praktijkvoorbeelden versterken. De oproep geeft ruimte voor nieuwe initiatieven of de verdieping en opschaling van al bestaande initiatieven. 		
Verdere valorisatie en disseminatie	<ul style="list-style-type: none"> Kosteloze opleidingen: één of meerdere opleidingssessies inzake digitale kloof Opleiden en wapenen van sociale actoren om zoveel mogelijk mensen die het verst van digitale wereld te kunnen ondersteunen. Uitwisseling van goede praktijken: intervisie van een halve dag waarop laureaten hun ervaring met elkaar delen Een dynamiek van samenwerking en netwerking stimuleren, door ook het delen van ervaringen en het poolen van tools te vergemakkelijken. 					<ul style="list-style-type: none"> Adviseurs Ecole Numerique: voor opvolging en het beheer van project. Helpen bij voorbereiding, bezinning en uitvoering. Pedagogisch expert: hulp bij pedagogisch dele van project: ideeën analyseren, advies geven, voorstellen bijsturen. IT-onderhoudsassistenten: oplossen van technische problemen, ondersteuning, technisch advies bieden, bijstand verlenen aan leerkrachten.

<p>Plan van aanpak (Tijdslijn, KPI's, stappenplan...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Voorgestelde criteria goedgekeurd door jury Voorselectie van kandidaatsdossiers: voorselectie van dossiers door 2 juryleden met puntentoekenning Selectie van kandidaatsdossiers: dossiers ter beoordeling gestuurd naar alle juryleden; quotering + motivering Beraadslaging door jury: secretariaat stelt vergelijkend tabel op als basis voor eindberaadslaging à groepen A, B en C. Nadien wordt definitieve lijst opgesteld van geselecteerde projecten + toegekende bedragen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gedetailleerd plan van aanpak van het project en de te subsidiëren activiteiten. Beschrijving van de werking die opgezet wordt om de activiteiten mogelijk te maken: (bv. werving en communicatie, voorbereiding van activiteiten; opzetten partnership, logistieke voorbereidingen; zelfstudie, netwerking, interne werking en ondersteuning, ...) Beschrijving van de activiteiten die direct op de doelgroep georiënteerd zijn (bv. events, vorming en training, coaching, stage, ondersteuning, hackathons, zelfstudie, ...) die worden ontplooid om die resultaten te bereiken Nauwkeurig tijds kader voor die activiteiten (continu, periode, punctueel, gepland). Oplijsting van beoogde doelgroep, inhoud van de activiteit en verwacht aantal deelnemers. 	<ul style="list-style-type: none"> Maatschappelijke nood: nagegaan of het project een antwoord biedt op een reële nood Versterken van competenties van (professionele en vrijwillige medewerkers) Een voldoende uitgewerkte weergave van de projectaanpak waar participatie met de doelgroep duidelijk aangetoond wordt Een realistische planning, waarbij rekening gehouden wordt met een tussentijdse evaluatie Verduidelijking dat de aangevraagde middelen in verhouding zijn met de beoogde resultaten 	<ul style="list-style-type: none"> De voorstellen worden beoordeeld door ambtenaren van het Departement Cultuur, Jeugd en Media. In november 2021 neemt de minister van Brussel, Jeugd en Media, Benjamin Dalle, een beslissing op basis van het advies van het Departement Cultuur, Jeugd en Media. Het departement brengt de aanvrager via KIOSK op de hoogte van de beslissing van de minister en van de toegekende subsidie. Organisaties die reeds worden gesubsidieerd door de Vlaamse overheid kunnen de activiteiten in het kader van dit project niet gebruiken voor het aantonen van de verplichtingen in het kader van de andere subsidiëring. Het project kan starten vanaf 1 januari 2022 en moet uiterlijk op 31 augustus 2023 afgerond worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Vanaf januari 2022 worden subsidies toegekend voor projecten van maximaal 3 jaar. Projecten moeten afgerond zijn tegen 31 december 2024. Het maximale subsidiebedrag per individueel project bedraagt 200.000 €. Als de einddatum van de oproep is verstreken, worden alle projectaanvragen onderzocht en beoordeeld. Het totale voorziene budget bedraagt 5.000.000 euro. De projecten zullen gefinancierd worden in volgorde van best scorende en voor zover het budget beschikbaar is. Het resultaat wordt door de Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen in de loop van december 2021 bekendgemaakt. De projecten starten vanaf januari 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentatie van informatie en kandidaten Verklaring van kandidatuur Eerste contact met adviseurs EN (CEN) Vooronderzoek Opening van de dossiers aanvragen Bestelling van materiaal aan leverancier Bevestiging van de dossiers aanvragen Indiening van dossiers aanvragen Begeleiding van dossier door de CEN en pedagogisch expert Levering en installatie van materiaal Receptie van het materiaal en hulp bij het opstarten Projectuitvoering Evaluatie van projecten
<p>Administratief technische criteria</p>						
<p>Grootteorde budget</p>	<ul style="list-style-type: none"> 390.000€ 5K tot 15K/project 	<p>De geselecteerde projecten komen in aanmerking voor een financiële ondersteuning tussen 75.000€ en 350.000€</p>	<p>€1 mio</p> <ul style="list-style-type: none"> Max 75K/project <p>Bij positieve beslissing minister van Jeugd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Voorschot van 80% van de subsidie wordt uitbetaald na de ondertekening van het subsidiebesluit Saldo van maximaal 20 procent wordt uitbetaald nadat de administratie heeft vastgesteld dat de voorwaarden waaronder de subsidie werd toegekend, nageleefd werden en dat de subsidie werd aangewend voor de doeleinden waarvoor ze werd verleend 	<p>€600K, met inbegrip van het budget voor de begeleidende opdracht met een inhoudelijke en methodologische opvolging.</p> <ul style="list-style-type: none"> Max. €90K per project <p>Een voorschot van 80 procent van de subsidie wordt uitbetaald na de ondertekening van het subsidiebesluit. Het saldo van maximaal 20 procent wordt uitbetaald nadat het departement heeft vastgesteld dat de voorwaarden waaronder de subsidie werd toegekend</p>	<p>Koepelproject = €4,3 mia lederen digitaal = €50 mio Per project max. 200K.</p> <p>à Bij goedkeuring zal 80 procent van de subsidie worden uitbetaald, een saldo van 20 procent na controle van het eindverslag.</p>	<p>8,7 mio in 2020.</p>

<p>Toegelaten financieringsmogelijkheden (wat wel/niet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Min. 50% besteed aan opleidingen en/of ondersteuning doelgroep • Max. 50% van financiële steun besteed aan IT-infra (max. 5K) 	<p>Algemeen worden alle kosten aanvaard die door de aanvrager initieel waren begroot in de projectbegroting en opgenomen in het financieel plan van het kandidaatsdossier. Volgende soorten kosten kunnen ingediend worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loonkosten: volledige loonkost van de personeelsleden van de aanvrager die rechtstreeks voor het project zullen werken in verhouding tot de tijd die ze eraan besteden • Loonkosten van externe organisaties: kunnen volgens hetzelfde principe vergoed worden indien ze aan de aanvrager worden afgerekend aan de hand van een schuldvordering of factuur aan de aanvrager, vergezeld van een timesheet per medewerker voor die maand die door de aanvrager van de subsidie en door de betrokken medewerker worden ondertekend, • Personeelsprestaties op zelfstandige of contractuele basis afgerekend door een derde rechtspersoon kunnen worden gesubsidieerd door de tijd die in opdracht van de aanvrager wordt gepresteerd ten gunste van het beheer of de uitvoering van het gesubsidieerde project. • Kosten voor werking en activiteiten: lijst blz. 10) • Algemeen: middelen die worden gehuurd of aangekocht moeten in aantal en in kenmerken beperkt blijven zodat ze in verhouding staan tot het beoogde doel. • Voor middelen die worden aangekocht en die nog een 	<p>Alleen kosten die gemaakt zijn na de toekenning van de subsidie en voor het einde van het project komen in aanmerking. Als de netto kosten (dat zijn de aangetoonde kosten verminderd met de inkomsten die voortvloeien uit de realisatie van het project) minder bedragen dan de ontvangen subsidie, dan wordt het verschil teruggevorderd.</p>	<p>Enkel kosten die zijn gemaakt vanaf 1 januari 2022 en voor het einde van het project komen in aanmerking. Als de nettokosten minder bedragen dan de toegekende subsidie, dan wordt het verschil teruggevorderd. De netto kosten zijn de aangetoonde kosten verminderd met de eventueel opbrengsten die voortvloeien uit de realisatie van het project.</p>	<p>Komen wel in aanmerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personeelskosten: <ul style="list-style-type: none"> • 1/ brutosalariissen of -lonen, met inbegrip van alle wettelijk verplichte werknemers- en werkgeversbijdragen2/ personeelskosten voor rechtstreeks betrokken personeelsleden • 3/ bijkomende personeelsinzet • Werkingskosten: <ul style="list-style-type: none"> • 1/ exclusief betrekking hebben op de uitvoering van het project of de gesubsidieerde activiteiten • 2/ tijdelijke medewerkers (vrijwilligersvergoeding) • 3/ schrijvingskosten voor aankoop van materiaal in kader van project • 4/ huur of leasing die aan derden moeten worden betaald oor gebruik van lokalen, apparatuur, infra, etc. • 5/ max. 10% overheadskosten <p>Komen niet in aanmerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikelijke structurele personeelskosten • Volgende werkingskosten <ul style="list-style-type: none"> • 1/ gebruikelijke structurele werkingskosten • 2/ werkingskosten waarvan de link met de inhoud van het project of de gesubsidieerde activiteit moeilijk aantoonbaar is • 3/ overheadkosten die geen duidelijke link vertonen met het project • 4/ afschrijvingskosten voor het gebruik van bestaande infrastructuur of infrastructuurwerken (i.c. onroerende goederen) • 5/ kosten voor reizen naar en verblijf in het buitenland 	
---	--	--	---	---	--	--

		<p>gebruiksnuut hebben na het einde van de activiteit, zal de aanvrager in zijn kandidaatsdossier opgeven welke bestemming ze na de activiteit krijgen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investerings: die specifiek en noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het project • Bijdragen van de deelnemers aan de kosten van de activiteiten zijn wel toegelaten indien ze in het financieel plan werden ingeschreven en in mindering werden gebracht van het te subsidiëren bedrag. <p>Kosten niet aanvaard:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de aanvrager recupereerbare BTW op aankopen of uitgaven. • Investerings met een afschrijvingstermijn langer dan drie jaar zijn in principe niet toegelaten (bv. immobiliën, wagens, meubilair, ...). • Financiële kosten van allerlei aard, belastingen, taksen of boetes. • Restaurantkosten (tenzij bescheiden catering in het kader van het project en mits voorafgaand akkoord van de Administratie). • Te betalen schadevergoedingen ingevolge burgerlijke aansprakelijkheid of kosten voor advocaten. • Voorzieningen voor latere verplichtingen. • Loonkosten, werkingskosten of investeringen waarvan de link met het project of gesubsidieerde activiteit niet eenduidig aantoonbaar is. • Loonkosten of werkingskosten die door een school aangerekend worden aan de gesubsidieerde 				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>organisatie, vallen buiten de subsidie en zijn voor eigen rekening te nemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diensten die geleverd worden door een tweede gesubsidieerde organisatie vermeld in het subsidiebesluit, vallen buiten de subsidie en zijn voor eigen rekening te nemen. 				
Vereiste administratieve documenten	Kandidaatsdossier	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraagformulier • Financieel plan • DigiSkills Passpoort 	Aanvraagformulier	Subsidieaanvraag	Aanvraagformulier	Aanvraagformulier
Wijze van indiening	Elektronisch	Elektronisch	Elektronisch	Elektronisch	Elektronisch	Elektronisch
Financieringsvoorwaarden	Ontvankelijkheids- en selectiecriteria à zie hierboven		Zie hierboven	Zie hierboven	Zie hierboven	
Wat bij niet naleven/niet realiseren van het project		Een project dat onvoldoende de administratieve verplichtingen naleeft, kan worden uitgesloten voor een toekomstige DBSF-projectoproep indien geen duidelijke acties ondernomen worden inzake administratieve versterking.				

8.4 Bijlage 4 – Topiclijst expertinterviews internationaal digitaal inclusiebeleid

1/ Kennismaking & kadering van het onderzoek

- Korte introductie Prof. Dr. Ilse Mariën
- Korte introductie Camilia Ben Omar
- Korte introductie van de expert
- Beknopte uitleg over de bredere doelstelling van het onderzoek
 - Federale overheid wil inzetten op digitale inclusie.
 - Zal twee type projectoproepen lanceren in 2022-2023-2024, één gericht naar e-inclusie en sociale actoren, één gericht naar sociale dienstverlening en OCMW's.
 - Wil hierbij zorgen dat de projectoproepen niet ontdubbelen wat er op regionaal en lokaal niveau reeds gebeurt.
 - Wil daarentegen dat er vanuit het federale aanvullend en versterkend wordt gewerkt t.a.v. het regionale en het lokale.
 - Wil zeker zijn dat de gelanceerde projectoproepen aansluiten bij de noden van organisaties en hun kwetsbare doelpublieken.
 - POD MI heeft daarom een onderzoek gelanceerd dat verschillende delen omvat, zijnde (1) een analyse van de genomen beleidsacties en beslissingen op federaal, regionaal en lokaal niveau m.b.t. digitale inclusie om van daaruit nog bestaande hiaten te identificeren sinds 01/01/2020, (2) de identificatie van faal- en succesfactoren van oproepen m.b.t. digitale inclusie, en (3) de realisatie van beleidsaanbevelingen en een roadmap voor digitale inclusie voor de federale overheid.
- Consent form laten tekenen en afspraken m.b.t. opname van het gesprek en anonieme verwerking van de gegevens i.f.v. rapportering naar POD MI.
 - Expert interview zal maximum 1 uur duren.

2/ Kort omschrijven van ervaring m.b.t. digitale inclusie

- Kan u kort uw rol en functie omschrijven?
- Kan u kort meer vertellen over uw ervaring m.b.t. digitale inclusie?
- Met welk type projecten en onderzoeken heeft u ervaring?
 - Gericht naar welke doelgroepen?
 - Over welk aspect van digitale inclusie?
- Hoe kwamen deze projectoproepen tot stand?
 - Welk type opdrachtgever?
 - Met welke middelen?
 - Vanuit welke nood?

4/ Internationale tendensen

- Wat zijn volgens u de meest cruciale uitdagingen die momenteel (inter)nationaal spelen m.b.t. digitale uitsluiting?
 - Welke zijn de nationale uitdagingen in het land waar u werkt?
 - Welke zijn de internationale uitdagingen?
 - Welke doelgroepen lopen hierbij volgens u het meeste risico?
- Wat is volgens u de impact van corona op de huidige situatie m.b.t. digitale uitsluiting?
 - Bij welke doelgroepen ziet u een positieve impact?
 - Bij welke doelgroepen ziet u eerder een negatieve impact?
 - M.b.t. welke aspecten van digitale inclusie ziet u, door corona, een voor- of achteruitgang? Wat is volgens u hiervoor de verklaring?
- Wat zijn volgens u bestaande (inter)nationale succesformules m.b.t. digitale inclusie?

- Wat typeert deze interventies?
 - Wat zijn de meest dringende interventies die nodig zijn?
 - Wordt er volgens u vanuit beleid voldoende ingezet op digitale inclusie?
 - Welke bijkomende acties zou het beleid nog moeten opzetten? Waarom?
- Wat zijn de volgende innovatieprocessen die zich momenteel aftekenen?
 - Hoe kunnen we nu reeds kwetsbare doelgroepen hierop voorbereiden?
 - Hoe kunnen we hier proactief op reageren?
- Hoe evalueert u de eerste reeks van aanbevelingen die werden geformuleerd voor de roadmap 'e-inclusion for Belgium'? *Noot: de expert krijgt eerst de tijd om de aanbevelingen te overschouwen obv. een apart document met een lijst van de aanbevelingen.*
 - Welke zaken ontbreken er volgens u?
 - Op welke zaken moet er prioritair worden ingezet?
 - Welke aanbevelingen vindt u absoluut noodzakelijk?

Franstalige versie

1/ Introduction et encadrement de l'étude

- Courte introduction Prof. Dr. Ilse Mariën
- Courte introduction Camilia Ben Omar
- Courte introduction de l'expert
- Brève explication de l'objectif général de l'étude
 - Le gouvernement fédéral veut investir dans l'inclusion numérique
 - Lancera deux types d'appels à projets en 2022-2023-2024, l'un visant l'inclusion numérique et les acteurs sociaux et l'autre visant les services sociaux et les CPAS
 - Veillera à ce que les appels à projets ne dé-dupliquent pas ce qui se passe au niveau régional et local
 - D'autre part, souhaite que le niveau fédéral complète et renforce le niveau régional et local
 - Veut s'assurer que les appels à projets lancés répondent aux besoins des organisations et leur publique vulnérable
 - C'est pour cela que le SPF Intégration Sociale (Le Service public fédérale de programmation) a lancé un projet qui comprend plusieurs parties: à savoir (1) une analyse des actions politiques et décisions prises au niveau fédéral, régional et locale concernant l'inclusion numérique afin d'identifier des lacunes depuis le premier janvier 2020, (2) l'identification des facteurs d'échec et de succès des appels concernant l'inclusion numérique, et (3) la réalisation de recommandations politiques et d'un roadmap pour l'inclusion numérique pour le gouvernement fédéral.
 - Cet entretien avec un expert fait partie de la deuxième partie du projet.
- Faire signer le formulaire de consentement et prendre des dispositions pour l'enregistrement de l'entretien et le traitement anonyme des données afin de les rapporter au SPP intégration sociale.

2/ Description brève de l'expérience en matière d'inclusion numérique

- Pouvez-vous brièvement décrire votre rôle et votre fonction?
- Pouvez-vous brièvement nous parler de votre expérience dans l'inclusion numérique?
- Dans quels types de projets avez-vous de l'expérience?
 - En direction de quels groupes cibles?
 - Quel aspect de l'inclusion numérique?
- Comment ces appels à projets ont-ils vu le jour?
 - Quel type de client?

- Par quels moyens?
- De quel besoin?

3/ Tendances internationales

- Quels sont, selon vous, les défis les plus cruciaux auxquels l'exclusion numérique est actuellement confronté au niveau (inter)national?
 - Quels sont les défis au niveau national, dans le pays où vous travaillez?
 - Quels sont les défis internationaux?
 - Quels sont les groupes cibles les plus à risque selon vous?
- Selon vous, quel est l'impact du Coronavirus sur la situation actuelle de l'exclusion numérique?
 - Dans quels groupes cibles constatez-vous un impact positif?
 - Dans quels groupes cibles constatez-vous un impact négatif?
 - Sur quels aspects de l'inclusion numérique voyez-vous un progrès ou une régression suite au Corona? Comment expliquez-vous ce phénomène?
- Selon vous, quelles sont les formules de réussite (inter)nationales existantes en matière d'inclusion numérique?
 - Qu'est-ce qui caractérise ces interventions?
 - Quelles sont les interventions les plus urgentes qui sont nécessaires?
 - Pensez-vous que la politique est suffisamment engagée en faveur de l'inclusion numérique?
 - Quelles actions supplémentaires la politique doit-elle mettre en place? Pourquoi?
- Quels sont les prochains processus d'innovation qui ont lieu actuellement?
 - Comment pouvons-nous déjà préparer les groupes cibles vulnérables à cette situation?
 - Comment pouvons-nous y répondre de manière proactive?
- Comment évaluez-vous la première série de recommandations formulées pour le roadmap 'e-Inclusion for Belgium'? Note: l'expert dispose d'abord d'un temps pour examiner les recommandations dans un document séparé contenant une liste de recommandations.
 - Quelles sont les choses qui manquent selon vous?
 - Quelles sont les choses à traiter en priorité?
 - Quelles sont les recommandations que vous jugez absolument nécessaires?

Engelstalige versie

1/ introduction and framework of the research

- Brief introduction Prof. Dr. Ilse Mariën
- Brief introduction Camilia Ben Omar
- Brief introduction of the expert
- Brief explanation of the broader goal of the research
 - Federal government wants to focus on digital inclusion
 - Will launch two types of calls for projects in 2022-2023-2024, one focusing on e-inclusion and social actors, the other on social services and PCSW's (Public Center for Social Welfare)
 - Will ensure that the project calls do not duplicate what is already happening at the regional and local level
 - On the other hand, wants the federal level to complement and reinforce the regional and local level
 - Wants to be sure that the launched calls for projects meet the needs of organizations and their vulnerable target groups
 - POD MI has therefore launched a research project that comprises several parts, being (1) an analysis of the policy actions and decisions taken at federal, regional and local level regarding digital inclusion in order to identify the gaps still existing since January

first, 2020, (2) the identification of failure and success factors of calls for projects concerning digital inclusion, and (3) the realization of policy recommendations and a roadmap for digital inclusion for the federal government

- Consent form and agreements on recording the interview and anonymous processing of the data for reporting to POD MI
- Expert interview will take maximum 1 hour

2/ Brief description of experience regarding digital inclusion

- Can you briefly describe your role and function?
- Can you tell us briefly about your experience with digital inclusion?
- What type of projects and research do you have experience with?
 - Which target groups?
 - On which aspect of digital inclusion?
- How did these projects come about?
 - What type of commissioner?
 - By what means?
 - From what need?

3/ International trends

- What do you consider to be the most crucial challenges currently facing digital exclusion nationally and internationally?
 - Which are the national challenges in the country where you work?
 - Which are the international challenges?
 - Which target groups are most at risk in your opinion?
- What do you think is corona's impact on the current situation of digital exclusion?
 - In which target groups do you see a positive impact?
 - In which target groups do you see a negative impact?
 - Regarding which aspects of digital inclusion do you see a progress or regression because of Corona? What do you think is the explanation for this?
- What do you think are existing (inter)national success formulas for digital inclusion?
 - What characterizes these interventions?
 - What are the most urgent interventions that are needed?
 - Do you think the policy is sufficiently committed to digital inclusion?
 - What additional actions should the policy set up? Why?
- What are the next innovation processes that are currently taking place?
 - How can we already prepare vulnerable target groups for this?
 - How can we respond proactively?
- How do you evaluate the first set of recommendations formulated for the roadmap 'e-inclusion for Belgium'? Note: the expert first gets time to review the recommendations based on a separate document with a list of the recommendations.
 - What is missing according to you?
 - Which issues should be prioritized?
 - Which recommendations do you find absolutely necessary?

8.5 Bijlage 5 - Lijst geïnterviewde experts

Naam expert	Organisatie
Leo Van Audenhove	Mediawijs, Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid
Tania Maamary	Centrum voor Informatie voor het Brussels Gewest (CIBG)
Janne Vermeesch	Vlaamse Overheid – Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Davy Nijs	Mediawijs, Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid
Caroline George	Koning Boudewijnstichting
Quentin Martens	Koning Boudewijnstichting
André Delacharlerie	Agence Du Numérique
Saskia Van Uffelen	Digital Champion for Belgium
Alenka Le Compte	Mediawijs, Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid
Anne-Sophie Collard (en team)	Université de Namur
Périne Brotcorne	FOPES, Université Catholique de Louvain
Ariane Baré	Service public de Wallonie – Economie, Emploi, Formation et Recherche
Laurence Gindt	Service public de Wallonie – Economie, Emploi, Formation et Recherche
Emmanuel Hene	Service public de Wallonie – Emploi & Formation
Panayiota Tsatsou	University of Leicester

8.6 Bijlage 6 - Lijst doorgenomen beleidsdocumenten (buiten quick-scan)

- Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, Digital Wallonia
- Digitale Inclusie: iedereen moet kunnen meedoen, NL Digibeter
- Evaluatie van de aantrekkelijkheid van de OCR in Brussel, WeTechCare
- Naar een mediawijs Vlaanderen, Institute for Media Studies
- Evaluatie projectoproep “Digitale Armoede”, Koning Boudewijnstichting, 2018
- Plan d’actions pour la médiation numérique de tous les wallons
- Projets École Numérique: impact fort sur la transformation numérique des écoles, Digital Wallonia
- Werkgroep “Digitale inclusie” CIRB – Vergadering van 23.09.2021