

L'INCLUSION NUMERIQUE A BRUXELLES : CONSTATS SUR LE TERRAIN

1. Le fossé numérique, un défi permanent

Aujourd'hui, l'utilisation des TIC fait partie intégrante de notre quotidien.

Diverses initiatives, régionales ou nationales, visent à renforcer le développement du numérique et positionner la Belgique et ses entités comme référence en la matière : citons par exemple la Stratégie Digital Belgium ou encore Digital.Brussels.

D'un point de vue économique, les opportunités à venir ne pourront être saisies que moyennant des investissements pour soutenir l'innovation. Il en va de même pour les citoyens, qui doivent se voir garantir un accès aux outils numériques, mais aussi un accompagnement dans leur utilisation, sous peine de renforcer la fracture numérique de manière irrémédiable.

En effet, si la part des ménages belges équipés d'une connexion internet est en augmentation constante - elle s'élève, selon le baromètre 2017 du SPF économie, à 85% en 2016 alors qu'elle n'était qu'à 60% en 2008 - la maîtrise de l'outil informatique reste problématique pour toute une partie de la population, y compris à un niveau élémentaire. Posséder un ordinateur et un accès à Internet n'est pas une garantie d'exploiter ces ressources.

Toujours d'après le même baromètre :

- 61% des Belges possèdent des compétences numériques générales de base ou avancées,
- 25% ont des faibles compétences,
- 14% n'en ont aucune (ils n'ont jamais utilisé un ordinateur. On parle alors d'illectronisme)

Selon ces chiffres, 39% de la population présente donc, à des degrés divers, des lacunes dans sa maîtrise des usages numériques courants. Ce qu'illustre à merveille une étude réalisée, toujours en 2016, par le Gezinsbond, l'équivalent flamand de la Ligue des Familles, qui révèle que :

- Si 86% des belges ont accès à un ordinateur et Internet, 40% d'entre eux sont incapables d'utiliser Tax-on-web et 50% ne parviennent pas à remplir un formulaire,
- 1 belge sur 5 est incapable d'envoyer ou de recevoir des e-mails,
- 1 belge sur 7 est incapable de surfer sur Internet,
- 1 belge sur 4 est incapable de consulter les sites d'actualités,
- 1 belge sur 3 ne parvient pas à consulter les horaires des transports publics.

La fracture numérique dite « du premier degré » concerne la dimension matérielle de celle-ci. On parle ici de déficits en termes de moyens, d'équipements et d'accès. Dans ce cas, la distinction est claire entre deux groupes : ceux qui ont accès aux TIC et ceux qui en sont dépourvus. Cependant, disposer d'un accès à Internet par exemple, n'en garantit pas une pratique pleine et entière, c'est-à-dire, autonome et

efficace, pouvant ainsi déboucher sur des bénéfices pour son utilisateur. C'est cette dimension intellectuelle et sociale qui correspond à la fracture numérique du second degré.

Par ailleurs, cette fracture n'est pas figée. Tout comme les technologies elles-mêmes, elle évolue et fait naître de nouveaux usages, qui sont autant de défis difficiles à relever pour les populations fragilisées. Aujourd'hui, une éducation citoyenne doit donc être mise en place pour promouvoir :

- La pratique de l'e-administration et de l'e-commerce pour tous les citoyens,
- L'éducation aux médias en vue de développer l'esprit critique et lutter contre des phénomènes de radicalisation,
- La prévention et les réactions pour faire face au cyber-harcèlement,
- Le droit à la vie privée, la confidentialité des données face aux Gafa,
- La lutte contre le phishing et les arnaques sur le web,
- L'accès de tous à la fabrication numérique,
- La sensibilisation aux métiers émergents du digital

2. Le cadre politique : objectifs politiques, recommandations

À tous les niveaux de pouvoir, le monde politique formule des objectifs pour relever les nombreux défis de la société numérique.

La stratégie européenne 2020¹ vise notamment à garantir un environnement numérique équitable, ouvert et sûr, et souhaite pour cela, améliorer l'accès aux biens et services numériques dans toute l'Europe.

Digital Belgium² vise à améliorer la position de la Belgique dans le domaine du numérique, et souhaite notamment pour cela que :

- un maximum de citoyens, quel que soit leur âge et leur parcours, puissent acquérir des compétences numériques et saisir les opportunités dans ce domaine
- les citoyens soient en mesure d'ici 2020 de mener tout contact avec l'administration par la voie électronique

Digital.Brussels a pour but de positionner le secteur numérique bruxellois sur la carte mondiale et de faire de Digital.Brussels un synonyme de qualité et d'innovation. Une série d'objectifs ont été identifiés, dont l'inclusion numérique, qui doit passer par le soutien des EPN et l'évolution vers des EPN 2.0, de nouveaux types de formations au sein des EPN et une mise en lien des EPN avec la politique régionale en matière de fablab.

¹ http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/fr/displayFtu.html?ftuld=FTU_2.4.3.html

² <http://digitalbelgium.be/fr/digital-belgium/>

Parallèlement, dans son plan 2015-2020, l'Agence Easybrussels s'engage à prendre en considération la problématique de la fracture numérique et de l'illettrisme numérique, en vue d'incorporer cette problématique dans son suivi de la simplification administrative et du guichet virtuel. Dans cette optique, à l'issue du colloque "Le citoyen bruxellois numérique" que l'agence a organisé en novembre 2016, le centre d'étude Idealic³ lui a remis 12 recommandations pour une politique d'inclusion durable. Plusieurs de ces recommandations concernent la nécessité de s'appuyer sur les EPN pour assurer l'inclusion des citoyens Bruxellois.

Du côté de la Wallonie, le plan Digital wallonia va dans le même sens. À côté de l'investissement dans le numérique, une action spécifique est consacrée aux EPN. Celle-ci se décline sous la forme d'un comité de coordination chargé de l'accompagnement des EPN et de la délivrance d'un label. Cette coordination opérée par le centre de Compétences TechnofuturTIC et soutenue par la Région wallonne a ainsi permis qu'en 2016, l'activité des EPN représente :

- 152 espaces ouverts au public et répartis sur 113 communes
- Une ouverture moyenne hebdomadaire de 25 heures
- 201.000 accès individuels
- Un soutien moyen des communes de 66%
- 275 animateurs et porteurs de projets au service des usagers
- 1.600 ordinateurs et 40 tablettes

Enfin, à Bruxelles, le CIRB assure le développement de nombreux hotspots WIFI, permettant aux citoyens de se connecter gratuitement à Internet dans les lieux publics, et soutient le développement des EPN sur le plan de l'équipement.

A la lecture de ces initiatives, il apparaît clairement que l'investissement dans le numérique est vu comme stratégique et que des actions concrètes en découlent. L'agenda politique et la communication afférente sont clairs et ambitieux en ce qui concerne le soutien au déploiement des nouvelles technologies sous des formes multiples.

En région Wallonne, les EPN constituent un élément essentiel de cette stratégie numérique. A Bruxelles, leur développement fait l'objet de plusieurs recommandations, mais pour l'instant, cela ne s'est traduit, dans les faits, que par un soutien sous forme de matériel informatique (fourni par le CIRB à certains EPN seulement). C'est insuffisant pour leur permettre de jouer pleinement leur rôle d'accompagnement des publics fragilisés.

En région Bruxelloise, le mandat et la fonction des EPN demeurent relativement peu définis.

Pour le CIRB, « L'Espace Public Numérique (EPN) est un lieu public à vocation non lucrative qui propose un programme public d'accès, d'initiation et d'accompagnement aux technologies de l'information et de la communication. »

³ Projet fédéral de recherche dans le domaine de l'inclusion digitale (<https://www.idealic.be/>)

Cette définition a le mérite de mentionner les missions fondamentales des EPN, reconnues dans diverses régions d'Europe, qui sont d'offrir à tous les citoyens:

- L'accès à des ressources informatiques : PC ou tablettes, mais aussi logiciels élémentaires tels que traitement de texte et tableur, connexion Internet, utilitaires divers, logiciels et matériel multimédia, ou encore imprimante 3D. L'EPN constitue ainsi un outil partagé, collectif ; cet outil a l'avantage d'être entretenu et géré par des professionnels.
- Une initiation et un accompagnement dans l'usage de ces outils et ressources. Cette aide doit, au minimum, prendre la forme d'un médiateur humain disponible en contact direct, au quotidien. Le facteur humain est essentiel pour amener les personnes fragilisées (et les autres) à aborder sereinement les outils et pratiques numériques ; il ne peut être remplacé pleinement par une assistance automatisée (tels que didacticiels, e-learning ou FAQ), ni par un call center téléphonique.

L'accompagnement en EPN peut être directement opérationnel (aider la personne à résoudre un problème immédiat ou accomplir une démarche donnée, par exemple remplir un formulaire), ou prendre la forme d'un coaching individuel (pour s'autonomiser dans une tâche ou s'initier rapidement à un outil). Il peut aussi encore s'incarner dans une formation en bonne et due forme, pour permettre au citoyen d'assimiler clairement les bases informatiques, et pour développer ses compétences au-delà de ces bases, à des fins personnelles ou professionnelles.

En pratique, les EPN sont le plus souvent d'initiative communale, para-communale ou associative. Ils sont notamment initiés :

- ✓ Par des bibliothèques
- ✓ Par des CPAS, des Missions locales, des Maisons de l'emploi
- ✓ Comme un service à part entière, directement sous la tutelle du bourgmestre ou des échevins concernés (ex : échevinat de l'emploi, échevinat de la famille)
- ✓ Par des asbl appartenant à divers secteurs (ISP, éducation permanente, alpha, CASG, promotion de la santé...)

Dans les faits, les demandeurs d'emploi constituent une part importante du public des EPN. Cependant, on y retrouve également une proportion (variable selon les lieux) de seniors, de jeunes, d'artistes souhaitant se former aux outils numériques, des femmes au foyer, de personnes indépendantes en recherche d'un cadre de travail, ou encore d'étudiants.

Les EPN contribuent à l'insertion socio-professionnelle des bruxellois :

- Les tables emploi des Missions locales ou des antennes d'Actiris ne peuvent assurer la formation informatique de leurs utilisateurs, et préfèrent les renvoyer pour ce faire vers l'EPN le plus proche.
- Les EPN tendent à « capter » des publics qui échappent aux dispositifs d'insertion en place (par exemple, des NEET, des personnes analphabètes ou des femmes au foyer ne maîtrisant aucune

de nos langues nationales). Moyennant soutien, ils peuvent donc jouer un rôle de porte d'entrée vers un parcours d'insertion.

- Les EPN peuvent souvent détecter des difficultés sous-jacentes qui freinent la maîtrise de l'informatique (ex : lacunes en alphabétisation ou en FLE), et peuvent alors réorienter les personnes concernées vers des acteurs pertinents.

Par ailleurs, plus grande est la densité de population, plus la formule des EPN est pertinente. C'est encore plus vrai dans les quartiers qui possèdent une forte proportion de population vulnérable à la fracture numérique : personnes peu qualifiées, seniors, allocataires sociaux...

Enfin, les EPN s'efforcent, dans la mesure de leurs moyens, d'intégrer de nouveaux outils hardware et software (tablettes, imprimantes 3D...) et de répondre à des enjeux de société liés à l'usage des TIC (éduquer à la critique de l'information sur Internet, enseigner des réflexes de sécurité en ligne, éduquer au respect de l'autre sur Internet et à la netiquette...)

À l'heure où les TIC deviennent incontournables dans la plupart des démarches privées et professionnelles, y compris dans les rapports avec les administrations ou avec les employeurs, les EPN permettent aux pouvoirs publics de s'assurer que tous les citoyens disposent, dans leur commune ou leur quartier, d'un minimum de connexion et d'outillage informatique garantis, ainsi que d'une aide et médiation de première ligne pour les mettre en œuvre.

3. Les EPN à Bruxelles

A la différence du modèle wallon, les EPN bruxellois ne bénéficient pas actuellement de soutien structurel pour assurer leur fonctionnement. Seul un soutien en matériel est offert (mais à certains d'entre eux seulement) par le CIRB.

Leur animation repose donc tantôt sur de petits appels à projets ponctuels, des budgets marginaux ou des subsides limités dans le temps (ex : contrat de quartier), tantôt sur la sous-traitance à l'économie sociale d'insertion (qui assure des tâches d'animation via des emplois de transition en ILDE). Le plus souvent, ces solutions ne permettent pas de stabiliser les postes des animateurs, qui ne peuvent donc s'investir durablement dans leur fonction, ni développer toute la palette de compétences nécessaires pour répondre aux nouveaux défis de société posés par les usages numériques.

Cette situation rend difficile, voire hypothétique, la transition vers des EPN 2.0. Elle nuit également à la visibilité des EPN auprès du grand public, restreint leur amplitude d'ouverture et la portée de leurs actions, freine la mise en place de partenariat avec d'autres acteurs locaux, rend caduque tout processus de formation des animateurs.

Malgré ces difficultés, les EPN bruxellois fournissent un travail fondamental sur le terrain. Au cours de l'année 2016 et selon les chiffres recueillis auprès de 14 d'entre eux⁴ :

- Les 14 EPN répondants ont organisé 6957 heures de formation au bénéfice de 3289 usagers
- En moyenne, chacun d'eux met à disposition du public :
 - ✓ 19,4 ordinateurs
 - ✓ 1,7 animateur présent (dont une part importante de travailleurs en insertion venus de l'économie sociale)
 - ✓ 25,8 heures d'ouverture hebdomadaire dont 23,8 avec un animateur présent
- Le public se rend dans ces EPN pour :
 - ✓ L'apprentissage des TIC (40%)
 - ✓ La recherche d'emploi (35%)
 - ✓ Le loisir, la culture et accès à l'information (10%)
 - ✓ De la recherche de logement, de l'e-learning... (10%)
 - ✓ Des démarches administratives et citoyennes (5%)

Il s'agit là seulement d'un bilan partiel, qui donne une idée des réalisations effectuées par les EPN bruxellois « avec les moyens du bord ». Il laisse présager de ce qu'ils pourraient accomplir s'ils disposaient de moyens à la hauteur des défis qu'ils doivent relever.

Malheureusement, faute de financement, divers EPN lancés en Région bruxelloise ont dû cesser leurs activités, alors qu'ils rencontraient pourtant largement leur public (par exemple, plusieurs EPN importants ont fermé au terme du contrat de quartier qui les finançait). D'autres ne proposent qu'une accessibilité à temps réduit, ou bien répercutent leurs coûts de personnel sur les utilisateurs, excluant de fait les personnes moins aisées.

Pour tenter malgré tout de structurer leur secteur, les EPN s'organisent sous la forme d'un réseau: le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique (CABAN⁵). Ce groupement vise à promouvoir une meilleure visibilité des EPN et initiatives assimilées auprès du grand public, à défendre une meilleure reconnaissance et un meilleur soutien des pouvoirs publics aux EPN, à stimuler les échanges de savoir-faire et d'expériences entre les acteurs de terrain, à développer des projets collectifs.

L'objectif de faire de Bruxelles une Smart City exemplaire et un pôle d'excellence de l'économie numérique est louable. Mais, dans un cadre où 15% de la population souffre toujours d'illectronisme complet, où la maîtrise de compétences numériques fondamentales (telles que remplir un formulaire)

⁴ Au dernier "recensement" de Caban (2015), 23 structures classiques et 8 installées dans des bibliothèques communales se revendiquaient comme des EPN. A ce nombre s'ajoute l'EPN de Bruxelles Formation pour atteindre un total de 32. Toutefois, les demandes de volume auprès des différents EPN membres de Caban se sont limitées à des contacts auprès de 14 EPN seulement (dont l'EPN Formation de Bruxelles Formation).

⁵ Il s'agit d'un réseau composé des différentes associations ou structures (notamment l'asbl Banlieues, l'EPN « Les ateliers du Web », le centre de formation Interface 3, l'asbl Fobagra, ...). Parmi les premiers projets mis en place par le collectif, notons l'organisation de rencontres et débats dans le cadre de la Semaine numérique 2010, et la création d'un site web vitrine pour les EPN Bruxellois.

reste un défi pour une part importante de nos concitoyens, on ne peut que constater l'insuffisance des moyens consacrés à l'inclusion numérique. Il manque un étage essentiel à la fusée, au risque de laisser à quai une part importante des bruxellois. Plus exactement, cet étage existe, mais il est trop peu soutenu et développé, malgré l'expression de plus en plus fréquente d'une volonté politique en ce sens.

Vertaling

DIGITALE INCLUSIE IN BRUSSEL: VASTSTELLINGEN OP HET TERREIN

1. De digitale kloof, een voortdurende uitdaging

Vandaag is het gebruik van ICT een integraal onderdeel van ons dagelijks leven.

Verskillende gewestelijke en nationale initiatieven hebben tot doel de digitale ontwikkeling te versterken en België en zijn entiteiten te positioneren als referentie op dit gebied: bijvoorbeeld de strategie Digital Belgium Strategy en Digital.Brussels.

Vanuit economisch oogpunt kunnen toekomstige kansen alleen worden benut via investeringen ter ondersteuning van innovatie. Hetzelfde geldt voor de burgers, die een gewaarborgde toegang moeten krijgen tot digitale tools, maar ook ondersteuning bij het gebruik ervan, anders wordt de digitale kloof onherstelbaar groter.

Terwijl het aandeel van de Belgische huishoudens dat over een internetaansluiting beschikt, voortdurend toeneemt - volgens de 2017-barometer van de FOD Economie bedroeg dat aandeel in 2016 85 %, terwijl dat in 2008 nog maar 60 % was - blijft de beheersing van digitale tools voor een groot deel van de bevolking problematisch, ook op basisniveau. Het bezit van een computer en internettoegang is geen garantie voor het gebruik van deze middelen.

Nog steeds volgens dezelfde barometer:

- 61 % van de Belgen beschikt over basis- of gevorderde algemene digitale vaardigheden;
- 25 % heeft slechts zwakke vaardigheden;
- 14 % heeft er helemaal geen (ze hebben nog nooit een computer gebruikt. We hebben het dan over digitale ongeletterdheid of over digibeten).

Volgens deze cijfers zijn er dus bij 39 % van de bevolking, in min of meerdere mate, lacunes in hun kennis van de gangbare digitale toepassingen. Dit wordt het best geïllustreerd door een studie die, ook in 2016, werd uitgevoerd door de Gezinsbond, de Vlaamse tegenhanger van de Ligue des Familles, waaruit het volgende blijkt:

- Terwijl 86 % van de Belgen toegang heeft tot een computer en internet, weet 40 % van hen niet hoe men Tax-on-web moet gebruiken en kan 50 % geen formulier invullen;
- 1 op de 5 Belgen kan geen e-mails versturen of ontvangen;
- 1 op de 7 Belgen is niet in staat om op het internet te surfen;
- 1 op de 4 Belgen kan geen nieuwssites raadplegen;
- 1 op de 3 Belgen kan de dienstregeling van het openbaar vervoer niet raadplegen.

De zogenaamde digitale kloof 'van de eerste graad' betreft de materiële dimensie. Men heeft het dan over tekorten op het vlak van middelen, uitrusting en toegang. In dit geval is er een duidelijk

onderscheid tussen twee groepen: zij die toegang hebben tot ICT en zij die daarvan verstoken zijn. De toegang tot bijvoorbeeld het internet is echter geen garantie voor een volledig en compleet, dus autonoom en doeltreffend, gebruik, dat voordelen kan opleveren voor de gebruiker. Deze intellectuele en sociale dimensie komt dan weer overeen met de digitale kloof 'van de tweede graad'.

Bovendien ligt deze kloof niet vast. Net zoals de technologieën zelf evolueert ze. Zo ontstaan steeds nieuwe toepassingen, die telkens weer een lastige uitdaging vormen voor de kwetsbare bevolkingsgroepen. Daarom moeten onze burgers vandaag worden opgeleid om te komen tot:

- het gebruik van e-administratie en e-commerce voor alle burgers;
- media-educatie om een kritische geest te ontwikkelen en radicalisering tegen te gaan;
- preventie van cyberpesten en weten hoe er gepast op te reageren;
- het recht op privacy en gegevensbescherming tegenover de GAFA-multinationals;
- de strijd tegen phishing en oplichting via het internet;
- toegang tot digitale productie voor iedereen;
- bewustwording van nieuwe beroepen die voortkomen uit de digitale wereld.

2. Het beleidskader: beleidsdoelstellingen, aanbevelingen

Op alle bevoegdheidsniveaus formuleren politici doelstellingen om de vele uitdagingen van de digitale samenleving aan te pakken.

De Europese 2020-strategie¹ streeft met name naar een eerlijke, open en veilige digitale omgeving, en wil daartoe de toegang tot digitale producten en diensten in heel Europa verbeteren.

Digital Belgium² wil de positie van België op digitaal gebied verbeteren en wenst in die context vooral dat:

- zoveel mogelijk burgers, ongeacht hun leeftijd en achtergrond, digitale vaardigheden kunnen verwerven en kansen op dit gebied kunnen grijpen;
- de burgers tegen 2020 in staat zullen zijn om al hun contacten met de overheid via elektronische weg te onderhouden.

Digital.Brussels wil de Brusselse digitale sector op de wereldkaart zetten en van Digital.Brussels een synoniem maken van kwaliteit en innovatie. Er is een reeks doelstellingen vastgesteld, waaronder digitale inclusie, die moeten worden nagestreefd via steun voor OCR's en de overgang naar OCR's 2.0, nieuwe vormen van opleiding binnen de OCR's en het koppelen van OCR's aan het gewestelijk beleid inzake fablabs.

¹ http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/fr/displayFtu.html?ftuId=FTU_2.4.3.html

² <http://digitalbelgium.be/digital-belgium/>

Tegelijkertijd verbindt het agentschap Easybrussels zich er in zijn plan 2015-2020 toe om rekening te houden met het probleem van de digitale kloof en de digitale ongeletterdheid, teneinde deze kwestie op te nemen in zijn toezicht op de administratieve vereenvoudiging en het virtuele loket. In dit verband heeft het studiecentrum Idealic³ na afloop van het colloquium 'De digitale Brusselse burger' twaalf aanbevelingen voor een duurzaam inclusiebeleid gedaan aan het agentschap. Meerdere van deze aanbevelingen hebben betrekking op de noodzaak om een beroep te doen op OCR's om de e-inclusie van de Brusselse burgers te verzekeren.

Aan Waalse zijde gaat het plan Digital Wallonia dezelfde richting uit. Naast investeringen in digitale technologie is er ook een specifieke actie gericht op OCR's. Die actie krijgt vorm in een coördinatiecomité dat verantwoordelijk is voor de ondersteuning van OCR's en de toekenning van een label. Deze coördinatie, uitgevoerd door het competentiecentrum Technofutur Tic en gesteund door het Waalse Gewest, heeft ervoor gezorgd dat de activiteit van de OCR's in 2016 gestegen is tot:

- 152 voor het publiek toegankelijke ruimten, verspreid over 113 gemeenten;
- gemiddelde wekelijkse openingstijd van 25 uur;
- 201.000 individuele toegangen;
- gemiddelde steun van gemeenten van 66 %;
- 275 animatoren en projectbeheerders ten dienste van de gebruikers;
- 1.600 computers en 40 tablets.

Tot slot is het CIBG in Brussel verantwoordelijk voor de ontwikkeling van talrijke WIFI-hotspots, waardoor burgers gratis verbinding kunnen maken met het internet op openbare plaatsen, en ondersteunt het de ontwikkeling van OCR's op het gebied van apparatuur.

Uit deze initiatieven blijkt duidelijk dat investeringen in digitale technologie als strategisch worden beschouwd en dat er concrete acties uit voortvloeien. De politieke agenda en de daarmee samenhangende communicatie zijn duidelijk en ambitieus wat betreft de ondersteuning van de implementatie van nieuwe technologieën in meerdere vormen.

In het Waalse Gewest vormen OCR's een essentieel onderdeel van deze digitale strategie. In Brussel is de ontwikkeling ervan het onderwerp van verschillende aanbevelingen, maar vooralsnog heeft dit zich in feite alleen vertaald in ondersteuning in de vorm van computerapparatuur (verstrekkt door het CIBG, aan slechts enkele OCR's). Dit is onvoldoende om ze in staat te stellen hun rol bij de ondersteuning van kwetsbare groepen ten volle te vervullen.

In het Brussels Gewest blijven het mandaat en de functie van de OCR's relatief vaag.

Volgens het CIBG is "de Openbare Computerruimte (OCR) een openbare ruimte zonder winstoogmerk die een openbaar programma voor de toegang tot, opleiding in en begeleiding bij informatie- en communicatietechnologieën aanbiedt".

³ Federaal onderzoeksproject op het gebied van digitale inclusie (<https://www.idealic.be/>)

Deze definitie heeft als verdienste dat de kerntaken van de OCR's, die in verschillende Europese regio's worden erkend en die aan alle burgers moeten worden aangeboden, worden vermeld:

- Toegang tot digitale middelen: pc's of tablets, maar ook basissoftware zoals tekstverwerking en spreadsheets, internetverbinding, diverse hulpprogramma's, multimediasoftware en apparatuur, of een 3D-printer. De OCR is dus een gedeeld, collectief instrument, dat het voordeel heeft te worden onderhouden en beheerd door professionals.
- Een introductie en ondersteuning bij het gebruik van deze tools en middelen. Deze bijstand moet ten minste de vorm aannemen van een menselijke bemiddelaar met wie men gewoon in het dagelijkse leven in contact kan treden. De menselijke factor is essentieel om kwetsbare mensen (en anderen) in alle rust met digitale tools en praktijken te leren omgaan; hij kan niet volledig worden vervangen door geautomatiseerde hulp (zoals tutorials, e-learning of FAQ's) of door een telefooncentrale.

De begeleiding in een OCR kan rechtstreeks operationeel zijn (de persoon helpen om een acuut probleem op te lossen of een bepaalde gegeven taak uit te voeren, bijvoorbeeld een formulier in te vullen), of de vorm aannemen van individuele coaching (om te leren autonoom een taak uit te voeren of om snel te leren werken met een tool). De ondersteuning kan ook worden aangeboden in de vorm van een echte opleiding, om burgers in staat te stellen zich de digitale basiskennis helder eigen te maken en om deze basiskennis te overstijgen door een verdere ontwikkeling, voor persoonlijke of professionele doeleinden.

In de praktijk zijn OCR's meestal gemeentelijke of paracommunale initiatieven of initiatieven van verenigingen. Het initiatief wordt onder meer genomen:

- ✓ door bibliotheken;
- ✓ door OCMW's, de 'Missions locales', tewerkstellingshuizen;
- ✓ als volwaardige dienst, rechtstreeks onder de voogdij van de burgemeester of van de betrokken schepenen (bv. schepenen van Tewerkstelling, schepenen van het Gezin);
- ✓ door vzw's uit verschillende sectoren (PSI, levenslang leren, alfa, CASG, gezondheidsbevordering, enz.).

In de praktijk vormen werkzoekenden een belangrijk deel van het publiek van de OCR's. Er komen echter ook (afhankelijk van de locatie) senioren, jongeren, kunstenaars die een opleiding op het vlak van digitale tools willen volgen, huisvrouwen, zelfstandigen op zoek naar een werkomgeving, of studenten.

OCR's dragen bij tot de socioprofessionele inschakeling van de Brusselaars:

- De werktafels van de 'Missions locales' of van Actiris-agentschappen kunnen niet instaan voor de IT-opleiding van hun gebruikers en sturen hen liever door naar de dichtstbijzijnde OCR.
- OCR's lijken een publiek aan te trekken dat niet onder bestaande integratieprogramma's valt (bv. NEET's, analfabeten of huisvrouwen die geen van onze landstalen spreken). Door

ondersteuning aan te bieden, kunnen ze dus fungeren als toegangspoort tot een inschakelingstraject.

- OCR's kunnen vaak onderliggende problemen opsporen die een belemmering vormen voor de computervaardigheid (bv. lacunes op het vlak van lees- en schrijfvaardigheid of tekorten op het vlak van Frans als vreemde taal) en kunnen de betrokkenen vervolgens doorverwijzen naar de juiste actoren.

Bovendien is de OCR-formule des te relevanter naarmate de bevolkingsdichtheid hoger is. Dit geldt des te meer in buurten waar een groot deel van de bevolking kwetsbaar is op het vlak van de digitale kloof: laagopgeleiden, senioren, steuntrekkers, ...

Tot slot streven OCR's ernaar om, binnen hun mogelijkheden, nieuwe hardware- en softwaretools (tablets, 3D-printers enz.) te integreren en in te spelen op maatschappelijke uitdagingen met betrekking tot het gebruik van ICT (aanzetten tot een kritische omgang met informatie op het internet, veiligheidsreflexen op het internet aanleren, stimuleren van respect voor anderen op het internet en net-etiquette enz.).

In een tijd waarin ICT onmisbaar wordt in de meeste private en professionele handelingen, met inbegrip van relaties met besturen of werkgevers, stellen OCR's de overheid in staat om ervoor te zorgen dat alle burgers beschikken over een minimum aan gegarandeerde verbindingen en IT-tools in hun gemeente of hun wijk, alsook over eerstelijns-ondersteuning en bijstand om die effectief te gebruiken.

3. OCR's in Brussel

In tegenstelling tot het Waalse model krijgen de Brusselse OCR's momenteel geen structurele steun om hun werking te verzekeren. Er wordt enkel voorzien in materiële ondersteuning door het CIBG, maar slechts aan enkele ervan.

Hun werking is dus soms gebaseerd op kleine eenmalige projectenoproepen, minimale budgetten of tijdelijke subsidies (bv. wijkcontracten), soms door een beroep te doen op de sociale inschakelingseconomie (die instaat voor animatietaken via overgangsbanen in PIOW's). In de meeste gevallen zorgen deze oplossingen niet voor stabiele functies voor de animatoren, die daarom niet duurzaam in hun functie kunnen investeren, noch de volledige waaier aan vaardigheden kunnen ontwikkelen die ze nodig hebben om de nieuwe maatschappelijke uitdagingen van de digitale toepassingen aan te gaan.

Deze situatie maakt de overgang naar OCR's 2.0 moeilijk, zo niet onrealiseerbaar. Het belemmert ook de zichtbaarheid van OCR's bij het grote publiek, beperkt hun openheid en de reikwijdte van hun werking, verhindert de totstandkoming van partnerschappen met andere lokale actoren en ontnemt elke zin aan het opleidingsproces van animatoren.

Ondanks deze moeilijkheden verzetten de Brusselse OCR's op het terrein erg belangrijk werk. Gedurende het jaar 2016 en volgens de cijfers die bij veertien ervan zijn ingezameld⁴:

- De veertien OCR's-respondenten hebben 6.957 opleidingsuren georganiseerd ten behoeve van 3.289 gebruikers.
- Gemiddeld stelt elk ervan het volgende ter beschikking van het publiek:
 - ✓ 19,4 computers;
 - ✓ 1,7 aanwezige animator (onder wie een groot deel inschakelingswerknemers uit de sociale economie);
 - ✓ 25,8 uur wekelijkse openingstijd, inclusief 23,8 uur met een aanwezige animator.
- Het publiek gaat naar deze OCR's voor:
 - ✓ het aanleren van ICT (40 %);
 - ✓ het zoeken naar werk (35 %);
 - ✓ vrije tijd, cultuur en toegang tot informatie (10 %);
 - ✓ zoeken naar een woning, e-learning enz. (10 %);
 - ✓ administratieve en burgerlijke procedures (5 %).

Dit is slechts een gedeeltelijk overzicht, dat een idee geeft van de verwezenlijkingen van de Brusselse OCR's 'met de beschikbare middelen'. Deze stand van zaken maakt wel duidelijk wat de OCR's zouden kunnen verwezenlijken mochten ze over middelen beschikken op maat van de uitdagingen waar ze voor staan.

Jammer genoeg moesten verschillende OCR's die in het Brusselse Gewest werden opgericht, hun activiteiten stopzetten wegens gebrek aan financiering, ook al kwamen ze in ruime mate tegemoet aan hun publiek (zo sloten meerdere grote OCR's hun deuren na afloop van het wijkcontract dat voorzag in hun financiering). Andere bieden slechts een beperkte toegankelijkheid of rekenen hun personeelskosten door aan de gebruikers, waardoor de minderbedeelden in feite worden uitgesloten.

In een poging om hun sector te structureren, hebben de OCR's zich georganiseerd in de vorm van een netwerk: het Brusselse netwerk voor digitale geletterdheid (CABAN⁵). Deze groep heeft tot doel een betere zichtbaarheid van de OCR's en aanverwante initiatieven bij het grote publiek te bevorderen, een betere erkenning en meer steun van overheden aan OCR's te verdedigen, de uitwisseling van kennis en ervaringen tussen actoren op het terrein te stimuleren en collectieve projecten te ontwikkelen.

⁴ Bij de laatste 'telling' van Caban (2015) zagen 23 klassieke structuren en 8 structuren in gemeentelijke bibliotheken zichzelf als OCR's. Met het OCR van Bruxelles Formation erbij komen we zo tot een totaal van 32. De vragen over volumes bij de verschillende OCR's die lid zijn van Caban, werden echter slechts gesteld aan veertien OCR's (waaronder het OCR Formation van Bruxelles Formation).

⁵ Het gaat om een netwerk van verschillende verenigingen of structuren (waaronder de vzw Banlieues, de OCR 'Les ateliers du Web', het opleidingscentrum Interface 3, de vzw Fobagra, ...). Een van de eerste projecten van het collectief is de organisatie van ontmoetingen en debatten in het kader van de Digitale Week 2010 en de creatie van een showcase-website voor de OCR's van Brussel.

De doelstelling om van Brussel een voorbeeldige Smart City en een centrum van uitmuntendheid op het vlak van de digitale economie te maken, is lovenswaardig. Maar in een context waarin 15 % van de bevolking nog steeds te lijden heeft onder volledige digitale ongeletterdheid, waarin het beheersen van digitale basisvaardigheden (zoals het invullen van een formulier) een uitdaging blijft voor een groot deel van onze medeburgers, kunnen we alleen maar vaststellen dat de middelen voor digitale integratie ontoereikend zijn. Het is alsof de raket naar digitale uitmuntendheid wordt gelanceerd met een trap te weinig, zodat een groot deel van de Brusselaars achterblijft op de grond. Of preciezer: die trap is er wel, maar hij is te weinig ontwikkeld en onderhouden, ondanks de steeds vaker weerklinkende politieke wil in die richting.

