

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Rapport d'évaluation du Plan d'Action National contre la Fracture Numérique

Cammaerts, Bart; Lobet-Maris, Claire

*Publication date:*  
2007

*Document Version*  
Première version, également connu sous le nom de pré-print

[Link to publication](#)

*Citation for published version (HARVARD):*  
Cammaerts, B & Lobet-Maris, C 2007, *Rapport d'évaluation du Plan d'Action National contre la Fracture Numérique: Rapport d'expertise pour le Ministre fédéral de l'Intégration Sociale*. CRID, Namur.

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



# Plan d'Action National de Lutte Contre la Fracture Numérique

## *Rapport d'évaluation*

---

Dr. Claire Lobet-Maris – Université de Namur  
Dr. Bart Cammaerts – London School of Economics

Juillet 2007

# Table des matières

<i>Avant-propos</i>	3
<i>Samenvatting en beleidsaanbevelingen</i>	4
<b>Kritische evaluatie van het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof:</b>	4
<b>Beleidsaanbevelingen</b>	5
a. Sensibilisering	5
b. Vorming	6
c. Toegang	6
<i>1. Le contexte international du plan</i>	7
Le Sommet Mondial de la Société de l'Information - WSIS (UN/ITU)	7
Les politiques européennes de la Société de l'Information	8
<i>2. La philosophie générale du plan national de lutte contre la fracture numérique</i>	11
La visée du plan : la fracture numérique	11
La population ciblée par le plan	12
L'ambition du plan	14
Les objectifs du plan	15
<i>3. Les leviers et les actions</i>	16
Les leviers	16
Les actions	17
<i>4. La Visibilité du Plan</i>	23
<i>5. La dynamique du plan : les acteurs et les actions</i>	25
<b>Le plan en tant que process</b>	25
L'utilité du plan national	25
Le pilotage du plan	26
L'ancrage institutionnel	28
La coordination et le suivi du plan	28
<b>Le plan en tant que produit</b>	29
Les effets du plan sur des actions concertées entre entités	29
Les dynamiques initiées par le plan sur les politiques poursuivies par chaque entité	31
Etat d'avancement des différentes actions du plan	35
<b>Annexe 1. Plan Régional d'Intégration Numérique (RW)</b>	40
<b>Annex 2 : Gecoördineerde input van de Vlaamse Gemeenschap voor het Nationaal Actieplan 'Digitale Inclusie'</b>	45

## Avant-propos

*Ce rapport est un rapport d'évaluation du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique. Le mot évaluation est sans doute un peu trompeur pour qualifier l'analyse que nous avons menée de ce plan. Nous vous invitons plutôt à lire notre travail, les recommandations que nous formulons comme autant de pierres qui permettront de consolider la deuxième phase de ce plan.*

*Dans une première partie, nous présentons le contexte international à partir duquel il faut lire l'initiative fédérale. Ce contexte met en exergue les difficultés de s'accorder sur une vision commune de la fracture numérique, sur des objectifs mobilisateurs pour les Etats et des indicateurs aptes à suivre les efforts réalisés par chacun. Toutes ces difficultés, on les retrouve aussi au niveau belge, un pays dont la complexité institutionnelle est à la fois une richesse mais aussi un 'frein' à la mise en œuvre de stratégie nationale.*

*Dans une deuxième partie nous nous intéressons à la philosophie du plan, ses ambitions, ses objectifs tels qu'ils se donnent à voir dans le document du plan. De cette analyse nous retirons quelques pistes qui devraient permettre de solidifier les bases sur lesquelles la deuxième phase du plan pourra se développer.*

*Une troisième partie est consacrée à l'analyse des leviers et des actions qui sous-tendent la politique de lutte contre la fracture numérique. Il s'agit à ce stade d'évaluer la cohérence et la pertinence de ces mesures eu égard aux objectifs déclarés du plan et aux populations visées. Cette analyse permet de mettre en évidence des mesures qui pourraient être renforcées dans la deuxième phase du plan et d'autres dont la place dans un plan de lutte contre la fracture numérique se fait plus problématique.*

*Une quatrième partie est consacrée à la visibilité du plan dans les médias off et online. Cette analyse est assez brève mais elle permet de suggérer que la communication sur le plan devrait être renforcée dans la seconde phase afin de créer une réelle dynamique nationale.*

*La cinquième partie aborde la question de la dynamique de ce plan à travers le point de vue des différentes entités fédérale et fédérées qui ont été associées dans sa conception et sa mise en œuvre. Toutes les entités considèrent que ce plan a permis une réelle dynamique nationale mais aussi de chacune des entités en matière de lutte contre la fracture numérique, un tableau récapitulatif permet d'en attester. Les points de vue se font toutefois plus critiques sur la conception du plan, son pilotage et son ancrage institutionnel. De ces critiques ressortent de manière constructive un ensemble de pistes qui permettront d'appuyer la seconde phase du plan sur des bases plus consensuelles.*

*Pour faciliter la lecture de ce travail, nous avons réalisé un résumé et une liste de recommandations en début de rapport. Nous avons par ailleurs, dans le corps du rapport, procédé par encadré pour souligner les points saillants de l'analyse et les recommandations que nous en retirons.*

*Nous tenons à remercier le Ministre Christian Dupont, Ministre de l'Intégration Sociale, de nous avoir confié cette mission ainsi que l'ensemble des personnes consultées qui, chacune, ont apporté leur lumière constructive à cette évaluation.*

*Bart Cammaerts et Claire Lobet-Maris*

## Samenvatting en beleidsaanbevelingen

Het is duidelijk voor alle betrokken actoren dat een nationaal actieplan ter bestrijding van de digitale kloof op zich een zinvol instrument is in functie van een efficiënte coördinatie van de verschillende initiatieven van de verscheiden overheden in België en de sensibilisering omtrent de problematiek van de digitale kloof.

De digitale kloof is echter een complex gegeven dat bovendien bijna alle beleidsdomeinen aangaat: onderwijs, vorming, werkgelegenheid, gezondheidszorg, armoede beleid, media, telecommunicatie, cultuur, etc. Hierdoor en ondanks de grote inspanningen van de verschillende beleidsniveaus – federaal en regionaal, is het zeker geen eenvoudige zaak gebleken om een éénduidig en coherent nationaal plan tegen de digitale kloof te ontwikkelen. De institutionele context van ons land en de bevoegdheidsverdelingen tussen regionale entiteiten en het federale niveau, alsook de vele betrokken beleidsdomeinen maakt dat dit bijna vanzelfsprekend een moeilijke oefening is. Desalniettemin is het relevant en positief dat België een plan heeft, ook al zijn er opmerkingen te maken en mankementen vast te stellen.

In wat volgt, zullen we een overzicht geven van de meest in het oog springende problemen en mankementen van het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof, alsook enkele aanbevelingen die hopelijk een constructieve bijdragen kunnen leveren tot het debat in functie van de tweede fase van het nationaal plan. Deze aanbevelingen zijn het resultaat van een kritische lezing en evaluatie van het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof, alsook de gesprekken en consultaties die gevoerd werden met de betrokken actoren.

### Kritische evaluatie van het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof:

- ✓ Het nationaal plan is teveel een samenraapsel van initiatieven die op de verschillende beleidsniveaus genomen worden of gepland zijn en daardoor ontbreekt het aan een overkoepelende, coherente visie met betrekking tot de digitale kloof. Dit is niet enkel een probleem van federaal versus regionaal, maar evenzeer van de interne politiek van de regio's en gemeenschappen waar ook verschillende beleidsdomeinen, visies en belangen verzoend dienen te worden.
- ✓ Het is onduidelijk op welke de specifieke en vooral prioritaire doelgroepen het nationaal plan zich richt. Door de veelheid aan eerder los van elkaar staande initiatieven ontbrak het in dit verband aan een duidelijke focus.
- ✓ De coördinatie van het nationaal plan verliep eerder stroef. Dit kan deels verklaard worden doordat de verschillende overheden reeds vele initiatieven genomen hadden in functie van de strijd tegen de digitale kloof die dan ingepast moesten worden in het nationaal plan. Vanuit dit oogpunt werden de acties van de federale overheid met enig wantrouwen bekeken. In zulk een context en bij gebrek aan een coherente overkoepelende visie is coördinatie noodzakelijkerwijze moeilijk.
- ✓ Het nationaal plan is totstandgekomen in overleg met en na moeilijke onderhandeling tussen verschillende betrokken kabinetten. Het was echter beter geweest om diverse organisaties uit het middenveld, maar evenzeer overheidsinstellingen zoals de VDAB/FOREM/ORBEM, CPAS/OCMW, de vereniging van openbare bibliotheken, alsook federale en regionale administraties, te betrekken bij de totstandkoming van een nationaal plan. Zij hebben specifieke competenties en kunnen met kennis van zaken vanuit de praktijk aanbevelingen formuleren met betrekking tot de concrete implementatie van maatregelen, alsook de met betrekking tot behoeften van specifieke doelgroepen.
- ✓ Het nationaal plan staat los van het nationaal actieplan ter bestrijding van de armoede, hetgeen ons inziens een gemiste kans is. Sociale uitsluiting is een complex gegeven met vele dimensies, waarbij toegang tot ICTs ook een gevolg kan zijn van maatregelen die gericht zijn op andere dimensies van sociale exclusie. Eenzelfde

kritiek kan geformuleerd worden ten aanzien van het plan ter bestrijding van de armoede waar geen aandacht is voor de problematiek van digitale exclusie.

- ✓ Buiten één actie (cf. actie 22) is er weinig aandacht voor inspanningen die de samenleving zou kunnen doen om zich aan te passen aan de leefwereld en beperkingen van hen die uitgesloten zijn. De nadruk ligt in deze teveel op inspanningen die individuen moeten leveren om 'erbij' te horen en om de steeds hogere barrières te overbruggen.
- ✓ Het nationaal plan legt, naar onze mening terecht, sterk de nadruk op vorming en vaardigheden. Echter, dit wordt teveel gezien in functie van het onderwijs- en tewerkstellingsbeleid (cf. onderwijs, VDAB/FOREM/ORBEM), terwijl dit vaak voor echt kwetsbare groepen of geïsoleerde burgers niet aan de orde is of aan hen voorbij gaat.
- ✓ 'Internet voor iedereen', alsook het DVD-project, lijkt ons, ook ingegeven door de kritiek van sommige actoren, het doel van het nationaal plan—de digitale kloof dichten – deels voorbij te schieten. Deze acties zijn veeleer gericht naar de middenklasse, eerder dan naar de uitgesloten en kwetsbare doelgroepen die het meest getroffen worden door de digitale kloof.
- ✓ De zichtbaarheid van het nationaal plan in de media was eerder beperkt. Enkel 'internet voor iedereen' en de easy e-spaces kwamen aan bod als mediatieke actie's.

## Beleidsaanbevelingen

Deze beleidsaanbevelingen zijn voornamelijk gericht op de tweede fase van het nationaal plan en zijn onderverdeeld in functie van de drie geïdentificeerde prioriteiten: sensibilisering, vorming en toegang. Vooreerst stellen we echter voor dat het belangrijk is alvorens de tweede fase aan te vangen de aanpak en strategie bij te sturen met het oog op het vermijden van coördinatie problemen en een meer coherente visie inzake de digitale kloof problematiek in relatie tot sociale exclusie te ontwikkelen. Het lijkt ons in dit verband efficiënter en realistischer om een nationaal kaderplan te ontwikkelen, eerder dan een 'actie'plan. Zulk een kaderplan zou dan een coherente visie met betrekking tot de digitale kloof moeten vooropstellen, alsook duidelijke objectieven. De verschillende overheden kunnen dat dan autonoom verder uitwerken met respect voor de algemene visie en geïdentificeerde principes. In dit verband kan verwezen worden naar het subsidiariteitsprincipe op EU-niveau. Vanuit deze optiek is het cruciaal om in eerste instantie prioriteit te geven aan het ontwikkelen van de indicatoren en een meer kwalitatieve analyse van het fenomeen digitale kloof (actie 23 en 24). Verder is het ook aangewezen een ruime consultatie te organiseren met de betrokken middenveld organisaties en overheidsdiensten met betrekking tot de digitale kloof in België en de te volgen strategie.

### a. Sensibilisering

- ✓ Er is nood aan een weldoordacht communicatie plan omtrent het beleid ter bestrijding van de digitale kloof dat niet enkel gericht naar de brede bevolking, maar ook naar specifieke doelgroepen, het sociale en culturele middenveld, en betrokken overheidsdiensten. In die zin kan er een stapsgewijze communicatie-strategie worden ontwikkeld die niet enkel uitgaat van een top-down communicatie via de media, maar ook aandacht heeft voor een bottom-up strategie waarbij middenveld organisaties en bijvoorbeeld OCMW/CPAS, een cruciale rol spelen om informatie over de verschillende acties en mogelijkheden naar de specifieke doelgroepen te communiceren.
- ✓ Hoewel de consultatie van het middenveld werd vermeld in het plan in functie van de uitwisseling van ervaringen (actie 10) en in functie van implementatie (actie 24), lijkt het ons een gemiste kans dat het middenveld niet betrokken partij was bij het ontwikkelen van het nationaal plan op zich (cf. Multi-stakeholder

aanpak). Consultatie van of zelfs het betrekken van dergelijke organisaties bij de ontwikkeling van een nationaal plan, kan ook positieve effecten hebben in functie van een grotere sensibilisering. Organisaties die aanwezig zijn op het terrein en met uitgesloten groepen werken betrekken bij het beleid, komt niet enkel de kwaliteit van het beleid ten goede, maar maakt ook dat deze organisaties het beleid met meer enthousiasme zullen uitdragen naar de doelgroepen die zij vertegenwoordigen.

- ✓ Sensibilisering is niet enkel relevant ten opzichte van de algemene bevolking of specifieke doelgroepen die zich aan de andere kant van de digitale kloof bevinden, maar evenzeer ten opzichte van website designers, content producers en overheidsdiensten, zodat ook zij zich bewust zijn van de specifieke noden van bepaalde doelgroepen bij de ontwikkeling van websites en online diensten/content.

## b. Vorming

- ✓ Het lijkt ons primordiaal om ook de nodige inspanningen te doen in functie van vorming buiten de traditionele en relatief formele instellingen zoals het onderwijs of de tewerkstellingsdiensten. In dit verband kan meer gedaan worden om via het OCMW/CPAS of middenveld organisaties die dichter bij uitgesloten groepen staan ook vorming aan te bieden.
- ✓ Vorming kan niet gereduceerd worden tot het leren werken met een computer of het internet, maar is evenzeer relevant in functie van wat in het engels *media literacies* genoemd wordt. Dit heeft dan te maken met bijvoorbeeld het kritisch leren omgaan met informatie, het leren opzoeken van specifieke informatie, alsook andere vaardigheden die niet zozeer technisch zijn, maar eerder cognitief. Deze bezorgdheid is zeker wel aanwezig in het plan, maar dient meer uitgewerkt en verdiept te worden.
- ✓ Het is ook belangrijk om vorming te voorzien voor website ontwikkelaars opdat zij methoden en technieken kunnen aanleren die nodig zijn om kwetsbare groepen tegemoet te komen in functie van gebruiksvriendelijkheid, leesbaarheid, etc. en reeds in de ontwikkelingsfase de specifieke noden en beperkingen van deze groepen in te calculeren.

## c. Toegang

- ✓ Op het niveau van toegang lijkt het ons cruciaal dat doelgroepen veel preciezer gedefinieerd worden, zodat het duidelijk is welke acties gericht zijn naar welke doelgroepen en met welke bedoeling.
- ✓ In die optiek lijkt het ons beter om een aantal meer gerichte initiatieven te nemen, die elkaar aanvullen en versterken, eerder dan een veelheid van initiatieven die naast elkaar bestaan zoals nu het geval is. Dit leidt tot een versnippering van beperkte middelen en onduidelijkheid.
- ✓ Naar analogie met het sociale tarief voor telecommunicatie, lijkt het ons aangewezen dit uit te bereiden naar breedband internet toegang. Dit zal echter ook op Europees niveau aangekaart moeten worden.
- ✓ Toegang beperkt zich niet enkel tot infrastructuur, maar dient ook betrekking te hebben op *content*. Het is in deze belangrijk dat specifieke inhoud en diensten ontwikkeld worden dat relevant is voor en op maat van betrokken uitgesloten groepen.

# 1. Le contexte international du plan

Cette partie du rapport a pour vocation de relier le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique aux différentes politiques menées au plan international.

A un niveau global de gouvernance, le Sommet Mondial de la Société de l'Information (UN/ITU - WSIS<sup>1</sup> a fourni un levier important pour encourager les Etats à développer la Société de l'Information et à combattre la fracture numérique, à la fois au plan national mais aussi dans les relations dites Nord-Sud. Au niveau européen, plusieurs initiatives ont été prises pour encourager le développement de la Société de l'Information.

## Le Sommet Mondial de la Société de l'Information - WSIS (UN/ITU)

Un des enjeux majeurs du Sommet Mondial de l'information est la réduction de la fracture numérique. Ainsi, la déclaration de Genève (2003) affirmait clairement :

*'Nous sommes tous conscients que les bénéfices de la révolution liée aux technologies de l'information sont aujourd'hui très inégalement répartis entre les pays développés et en développement et à l'intérieur même des des nations. Nous sommes tous tenus de transformer cette fracture numérique en une opportunité numérique pour tous, particulièrement pour tous ceux qui risquent d'être laissés de côtés et marginalisés.'*

La position Européenne au Sommet Mondial de l'Information a mis l'accent à la fois sur les potentialités que représentent les TIC mais aussi leurs dangers en terme de rupture de la cohésion sociale.

*'Les bénéfices potentiels de la Société de l'Information pour les citoyens et les entreprises ne font aucun doute. Mais en même temps, la menace d'une augmentation du fossé entre les « info-riches » et les « info-pauvres », ou, encore, de ce que l'on peut appeler la fracture numérique, est bien présente. Cette fracture reflète et renforce les inégalités existantes, pas seulement entre les pays mais aussi, à l'intérieur d'un même pays.'*<sup>2</sup>

Le sommet mondial travaillant dans une perspective internationale, la métaphore de la fracture numérique y est appliquée à deux niveaux : à l'intérieur d'un pays mais aussi entre les pays et notamment entre les pays du Nord et les pays du Sud.

- La dimension internationale est absente dans le plan national sous la forme d'actions liées à la coopération au développement, une absence que l'on peut comprendre au regard de besoins plus pressants auxquels la politique belge de coopération au développement entend répondre

La déclaration de Tunis (2005) souligne également cette difficulté quant aux priorités à poursuivre dans les Etats du Sud :

*'Nous reconnaissons l'existence d'une fracture numérique et le défi que celle-ci soulève dans de très nombreux pays confrontés à des choix difficiles quant aux objectifs de développement à mener et aux aides à demander aux fonds internationaux.'*

La déclaration de Genève met en avant un aspect important pour le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique :

*'Le développement d'une Société de l'Information pour tous nécessite de nouvelles formes de solidarité, de partenariat et de coopération entre les Etats mais aussi avec d'autres acteurs du monde privé, de la société civile ou des organisations internationales.'*

- Il semble que le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique, même si il est le produit d'intenses négociations entre cabinets, aurait pu se baser sur une plus large concertation et coopération

<sup>1</sup> First phase held in Geneva 2003, second phase in Tunis 2005. The Belgian national plan to counter the digital divide was presented in Tunis by Minister Peter Vanvelthoven.

<sup>2</sup> European Union, (2002) European Union (WSIS PrepCom2 document 10/12/02), Brussels: EU.

entre les acteurs, incluant le monde associatif et des représentants de la société civile. Ces derniers auraient pu très concrètement faire valoir leurs besoins mais aussi leurs contraintes en matière de fracture numérique.

Tant la déclaration de Genève que celle de Tunis sont cependant très déterministes et optimistes mettant en avant une idéologie forte selon laquelle les technologies de l'information vont améliorer la vie de tous. A ce niveau, il convient de souligner que le plan belge est beaucoup plus prudent et moins déterministe.

## Les politiques européennes de la Société de l'Information

En matière de (télé)communication et de Société de l'Information, la Commission Européenne a joué un rôle de leader dans la définition des agendas politiques depuis les années 90'. En 1994, le rapport Bangeman<sup>3</sup>, qui a conduit à la libéralisation du secteur des télécommunications, a donné le départ à l'existence de cette problématique sur la scène européenne. Depuis, les institutions européennes ont joué un rôle majeur dans la prise de conscience des Etats-Membres en matière de réduction de la fracture numérique. A partir de 1997, le discours européen a pris un tournant assez radical : d'un discours très marqué par le libéralisme et l'économie (*Le marché domine...Le rôle premier des Etats est d'assurer une saine concurrence...* HLGIS, 1994: 9), on est passé à un discours plus socialement inspiré parlant des qualifications, des connaissances, de l'emploi et de l'exclusion. Le rapport Soete de 1997 'Construire une Société de l'Information pour tous'<sup>4</sup> met en avant le danger que certains groupes sociaux restent au bord du chemin de la Société de l'Information. En tant que tel, ce rapport se positionne lui-même comme à mi-chemin entre une vision très pessimiste - qui envisage une augmentation du phénomène de l'exclusion du fait d'un usage toujours plus important des technologies de l'information- et une vision plus optimiste qui voit ces technologies comme des leviers permettant une meilleure inclusion de tous dans la Société. Ce rapport met, toutefois, bien évidence que les seules forces du marché ne suffiront pas à créer ces nouvelles opportunités et un développement harmonieux de la Société de l'Information, dans la mesure où les groupes exclus ne constituent généralement pas des consommateurs à haut intérêt commercial. (HLEG, 1997: 56).

De manière conséquente un agenda politique plus volontariste fut développé par la Commission concernant les aspects sociaux de la Société de l'Information, équilibrant toutefois ceux-ci avec des intérêts plus économiques inhérents à la Société de l'Information (comme, par exemple, les lois de la concurrence, le besoin en main d'œuvre qualifié ou encore la mise en avant de la compétitivité européenne). Depuis lors, l'UE comme les Etats-Membres mènent une politique de "balancier" protégeant les intérêts économiques d'un côté et parant aux défauts du marché, de l'autre. Dans le cas spécifique de la fracture numérique, ces défauts se traduisent par un manque d'accès aux infrastructures TIC et aux compétences nécessaires pour une partie de la population tel les personnes âgées, les minorités ethniques, les demandeurs d'emploi, les handicapés ou encore les personnes sans formation.

L'initiative e-Europe 'Une Société de l'Information pour tous' (2000) est un exemple de cette politique de 'balancier' promouvant les intérêts économiques et combattant les exclusions sociales. Cette initiative est clairement liée au déficit de compétitivité de l'Europe par rapport aux Etats-Unis. Dès son discours d'intronisation, Romano Prodi déclare :

*'La performance actuelle de l'économie américaine tient au fait que les Etats-Unis ont clairement investi dans les technologies de l'information. Je reste soucieux face au manque d'intérêt des pays européens à pleinement exploiter les potentialités de ces technologies. Les économies modernes sont de plus en plus basées sur la connaissance, et c'est un domaine sur lequel nous avons un avantage compétitif au plan*

<sup>3</sup> High-Level Group on the Information Society (HLGIS): (1994) 'Europe and the Global Information Society. Recommendations to the European Council' ('Bangemann Report'), CEC: Brussels.

<sup>4</sup> High-Level Expert Group (HLEG): (1997) 'Building the European information society for us all. Final report of the high-level expert group'. European Community: Luxembourg.

*international. Encourager l'usage et le développement des technologies de l'information sera une priorité pour la nouvelle Commission qui se met en place.*<sup>5</sup>

Ce qui allait devenir la stratégie de Lisbonne aura trois grands objectifs :

- *'Amener chaque citoyen, foyer, école, entreprise et administration dans l'ère du digitale et du online..*
- *Créer une Europe numériquement alphabétisée et supportée par un esprit d'entreprise prêt à financer et développer de nouvelles idées.*
- *S'assurer que tout ce processus soit basé sur l'inclusion de tous, la confiance des consommateurs et la cohésion sociale.*<sup>6</sup>

Plusieurs lignes d'action furent mises en avant et pour la première fois des objectifs clairs furent fixés aux Etats-Membres. En organisant ces thèmes et en les reliant à des domaines politiques spécifiques, il apparaît clairement que cette stratégie visait à un équilibre entre politique économique et politique sociale.

Social Policies	Market-oriented Policies
1. European youth into the digital age (Education)	2. Cheaper Internet access (Consumer and competition policy)
4. Fast Internet for researchers and students (Education)	3. Accelerating E-Commerce (Trade)
7. eParticipation for the disabled (Health Care)	5. Smart cards for secure electronic access (Trade and Security)
8. Healthcare online (Health Care)	6. Risk capital for high-tech SMEs (Economic policy)
10. Government online (Public Services)	9. Intelligent transport (Mobility)

L'agenda politique fut suivi par le plan d'action eEurope 2005 (2002-2003) soulignant que la stratégie de Lisbonne ne vise pas seulement la croissance et la productivité mais aussi l'emploi et la cohésion sociale. Elle devra, selon les termes du plan, améliorer la participation, ouvrir des opportunités pour chacun et améliorer les compétences. Par ailleurs, le plan eEurope contient aussi des mesures particulières concernant l'e-inclusion dans chacune de ses lignes d'action. Ce plan d'action montre non seulement que les préoccupations sociales, comme par exemple la cohésion sociale, sont importantes pour la politique européenne de la Société de l'Information mais qu'elles sont aussi essentielles pour l'amélioration de notre compétitivité, de l'employabilité des personnes, du développement des services et enfin de la croissance économique.

Plusieurs démarches furent, par la suite, menées pour évaluer la manière dont chaque Etat-Membre avait suivi les lignes fixées par le plan et atteint les objectifs définis par la stratégie de Lisbonne. En conclusion de ces démarches, un rapport fut publié mettant en avant que :

*'Tous les Etats-Membres sont confrontés au défis d'étendre la Société de l'Information aux personnes ayant un faible niveau d'éducation, sans emploi ou encore âgées. Ces fractures sont moins criantes dans les Etats qui sont les plus avancés en matière d'adoption des technologies de l'information ou encore dans certains nouveaux Etats-Membres. Cependant, ces fractures ne pourront pas se réduire avec le temps et construire une Société de l'Information pour tous ne pourra pas faire l'économie d'un soutien politique fort.*<sup>7</sup>

L'initiative politique Européenne la plus récente s'inscrit en continuation de la stratégie de Lisbonne. Il s'agit de i2010 , un plan cadre promouvant le développement d'une économie numérique compétitive et ouverte et mettant l'accent sur les TIC comme des leviers pour l'inclusion sociale et la qualité de vie.<sup>8</sup> Il met particulièrement l'accent

<sup>5</sup> Prodi, R. (1999) 'Speech by Romano Prodi,' president-designate of the European Commission to the European Parliament, 14<sup>th</sup> of September: Strasbourg.

<sup>6</sup> European Commission (2000) eEurope: An Information Society for All, CEC: Brussels, p. 2

<sup>7</sup> European Commission (2005) Information Society Benchmarking Report, 19/12, Brussels, p. 30

<sup>8</sup> European Commission (2005) i2010 – A European Information Society for growth and employment, COM(2005) 229 final, Brussels, p.3

sur l'importance des contenus, des transferts de connaissance, de l'innovation, de la convergence des technologies et enfin de la croissance économique.

Les politiques belges ont toujours suivi de très près les agendas européens. Contrairement à d'autres champs politiques, la politique en matière de Société de l'Information fut plutôt lente à mettre en route en Belgique comme en témoigne le retard en matière d'usage des TIC accusé en fin des années 90' début des années 2000. En matière d'E-gouvernement la Belgique fut souvent placée en dessous de la moyenne européenne (voir le Benchmarking report cité ci-avant.) Un des facteurs importants qui explique ce retard relatif tient à la complexité institutionnelle de la Belgique mais aussi aux intérêts économiques placés par les différents gouvernements (fédéral comme régionaux) dans le secteur des télécommunications.

Dans une note de 2000 appelée 'Informatiesamenleving en elektronische overheid', la difficulté de bâtir une stratégie nationale en matière de Société de l'Information est clairement expliquée :

*'België heeft echter een ingewikkelde staatstructuur die een gemeenschappelijke en globale aanpak niet gemakkelijk maakt. (...) Het Federale niveau wil geen dominante of overvleugelende, maar coördinerende en stimulerende rol spelen. In regionale materies zijn en blijven de regio's bevoegd om de nodige initiatieven te nemen en te ontwikkelen. Waar in deze nota regionale bevoegdheden aangeraakt worden, is dit steeds suggererend.'*<sup>9</sup>

Récemment de nombreux efforts ont été entrepris tant au niveau fédéral que régional pour rattraper ce retard. L'usage des TIC a augmenté de manière substantielle du fait de la généralisation des connexions à haut débit. L'E-gouvernement s'est également développé de manière efficiente et enfin un plan national de lutte contre la fracture numérique a vu le jour.

Malgré les efforts accomplis, il importe de souligner que la remarque faite 7 ans auparavant concernant la difficulté de mettre en place une stratégie nationale reste d'actualité. Le concept de Société de l'Information n'est pas seulement une notion idéologiquement difficile portée par des objectifs sociaux et économiques différents et parfois conflictuels. Il est aussi un concept un peu 'vide' donnant le champ à de nombreuses projections politiques relatives à ce que l'on considère comme bon, juste et équitable pour la Société de demain. En tant que tel, ce concept est difficile à manier politiquement car il laisse la porte grande ouverte à des définitions et des significations très différentes portées par des acteurs aux idéologies politiques contrastées et ce d'autant plus qu'il touche à de multiples domaines de la vie politique et interpelle tous les niveaux de pouvoir en Belgique.

***Cette difficulté à donner un sens politique commun au concept et à mettre en place une stratégie d'ensemble est particulièrement criante dans un pays aussi complexe au plan institutionnel que la Belgique. De ce point de vue, le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique est une avancée significative dans la mesure où il donne à notre pays une vision sociétale commune en matière d'accès, de compétence, de régulation et de politique sociale à mener. Cet exercice reste difficile en Belgique mais il a le mérite d'avoir été fait.***

<sup>9</sup> (2000) Informatiesamenleving en Electronische Overheid, nota voor de kern voor discussiedoeleinden, 16/10, p.2

## 2. La philosophie générale du plan national de lutte contre la fracture numérique

Dans cette section, nous allons procéder à une première analyse des orientations générales du plan national de lutte contre la fracture numérique telles qu'elles se donnent à lire à travers le texte soumis à la Conférence Interministérielle « Intégration dans la société ».

### La visée du plan : la fracture numérique

Le plan a comme ambition explicite de « lutter contre la fracture numérique ». Cette ambition demande que l'on s'arrête un court instant sur la définition des termes « fracture numérique ». En effet, la définition et plus largement la vision sociale de la fracture numérique conditionnent l'orientation des actions de « lutte » à mettre en œuvre au niveau politique.

Arrêtons-nous tout d'abord sur la nature du terme « fracture numérique ». Parler de fracture numérique désigne un *état* plutôt qu'un *processus social* que marquerait, par exemple, plus un vocable se référant à l'exclusion sociale.

La nature statique du terme n'est pas neutre dans la mesure où elle focalise l'attention et donc les actions plus sur la fracture existant entre ceux qui ont accès matériel et intellectuel à la Société de l'Information et ceux qui ne l'ont pas. Ce faisant, elle focalise l'attention et les actions sur ce groupe social « coupé de la société » et les politiques de rattrapage à mettre en œuvre pour les faire entrer dans la Société de l'Information. Parler de processus d'exclusion sociale par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) permet au contraire de se concentrer sur la relation entre ceux qui s'en sentent exclus et ceux dont les pratiques contribuent à l'exclusion. En d'autres termes, parler de processus, permet d'équilibrer la politique à mettre en œuvre entre des actions à mener auprès des populations exclues mais aussi des actions à mener auprès des acteurs privés comme publics dont les pratiques peuvent contribuer à creuser l'écart et donc à augmenter la fracture sociale et les discriminations dans notre société.

Travailler sur cet équilibre n'est pas facile dans la mesure où aujourd'hui nous sommes bien face à une société à deux vitesses. Mais faire peser le poids des actions uniquement sur la population aujourd'hui exclue, c'est lui demander de marcher à un rythme que certains ne pourront jamais atteindre avec comme risque de creuser encore un peu plus les inégalités sociales. Or, ce dont il est question quand on parle de fracture numérique, c'est d'abord et avant tout les effets discriminants que l'usage des TIC peut avoir sur certaines parties de la population en termes d'accès aux biens fondamentaux comme le logement, l'éducation, la santé, l'emploi, l'eau, l'électricité et le gaz, les services publics, la vie démocratique... mais aussi aux biens dits de consommation comme les loisirs et les services (bancaires, de transport, de téléphonie, ....), etc. Le manque d'accès à l'infrastructure, ainsi que l'accès aux compétences pour utiliser les TIC d'une partie de la population ont aussi de plus en plus de conséquences au niveau des contacts sociaux et de l'être ensemble en Société.<sup>10</sup>

Parler de discrimination ou d'exclusion sociale par l'usage des TIC permet de rééquilibrer le focus des actions à entreprendre non pas seulement sur ceux qui n'ont pas accès mais aussi sur ceux dont les pratiques ne permettent plus aux citoyens et aux consommateurs de jouir des mêmes droits. Comme le soulignent Patricia Vendramin et Gérard Valenduc, il importe de voir la fracture numérique comme un processus ou encore comme

*'un phénomène de polarisation dans la Société de l'Information. Un fossé se creuse entre d'une part, ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur*

---

<sup>10</sup> Cf. les applications Web 2.0, l'importance de l'e-mail et chat pour les contacts sociaux

*accomplissement personnel ou professionnel, et d'autre part, ceux qui ne sont pas en état d'exploiter ces potentialités, faute d'accès aux TIC ou à cause d'un déficit de compétences* <sup>11</sup> .

Enfin, la fracture numérique telle qu'abordée dans le plan s'adresse surtout à une fracture tangible en termes d'accès et d'usage. Toutefois, comme l'ont très bien mis en évidence les travaux de Yves Lasfargue et du groupe cre-atif<sup>12</sup>, la fracture se décline aussi en termes d'accessibilité cognitive des réalisations numériques proposées à la population : lisibilité des textes, gestion des dialogues, interactivité, vitesse des transactions, etc. Il s'agit là de barrières bien réelles pour une partie importante de la population ne touchant pas seulement les personnes atteintes d'un handicap.

Parler de barrière cognitive, c'est aussi mettre l'accent sur l'ensemble des mesures qui peuvent être pratiquement mises en œuvre par les acteurs privés comme publics pour permettre une meilleure accessibilité et lisibilité de leurs productions numériques. Ainsi au-delà du label « blind surfer » concernant les personnes souffrant d'un handicap visuel, un label d'accessibilité générale<sup>13</sup> pourrait être dégagé et recommandé aux opérateurs publics comme privés au départ d'une recherche sur les très nombreux référentiels existants en la matière.

Il importe de voir l'exclusion sociale comme un phénomène multidimensionnel et dynamique et de ne pas considérer les TIC comme le seul remède à tous nos maux de Société, qui conduiraient automatiquement par leur seul usage à l'inclusion de tous dans la Société. L'attention politique ne doit donc pas être seulement portée sur des mesures qui facilitent l'accès de tous à la Société de l'Information mais aussi et en même temps sur des actions visant à réduire les inégalités structurelles en matière d'éducation, de logement, de mobilité, de santé, etc. Dans cette perspective, l'usage des TIC par le plus grand nombre devrait être considéré comme le résultat d'une réduction structurelle de la fracture sociale et non comme son premier pas. Il peut être intéressant en la matière de se référer aux observations d'Alecia Wolf qui souligne, de manière quelque peu ironique, que parler d'Internet comme d'un 'Great Equalizer' est un moyen comme un autre de vendre plus d'ordinateurs en évitant de se questionner sur les facteurs qui conduisent aux inégalités et à l'exclusion sociale...<sup>14</sup>

✓ Ce premier arrêt sur l'image de la fracture numérique, nous permet de formuler deux recommandations :

- La philosophie générale du plan devrait veiller à un équilibre entre les mesures qui visent à « faire rentrer » les populations actuellement exclues dans la Société de l'Information et des mesures – moins nombreuses dans la version actuelle du plan – invitant les opérateurs privés comme publics à abaisser les barrières technologiques et cognitives qui entravent « l'être en société » d'une partie de la population.
- Une action de type « égalité des chances » s'adressant à des acteurs privés comme publics et les invitant à éviter les discriminations pratiques et cognitives liées à l'usage des TIC aurait trouvé sa place dans ce plan au côté de l'action 22 et dépassant le seul secteur public.

## La population ciblée par le plan

La population cible visée par le plan se décline de manière très générale comme recouvrant l'ensemble des citoyens n'ayant pas accès aux contenus et aux services de la Société de l'Information (P.2). Il importe déjà à ce stade de souligner que le plan ne concerne que les personnes physiques et non les personnes morales. Or, le processus de discrimination sociale lié à l'usage des TIC concerne aussi les entreprises et parmi elles les PME et plus encore les TPE qui se voient aujourd'hui exclues de certains marchés faute d'une maîtrise suffisante des TIC.

<sup>11</sup> Patricia Vendramin et Gérard Valenduc, **De la fracture numérique à l'inclusion sociale**, In La Lettre de l'EMERIT, n° 39, deuxième trimestre 2004

<sup>12</sup> Y.Lasfargue, **Techno mordus Techno exclus ? Vivre et travailler à l'ère du numérique**, Editions d'Organisation, Paris, 2000 - site <http://www.creatif-public.net>

<sup>13</sup> Voir, par exemple, le référentiel accessiweb <http://www.accessiweb.org>

<sup>14</sup> Wolf, A. (1998) **Exposing the great equalizer: demythologizing Internet equity**, in B. Ebo (ed.) **Cyberghetto or Cybertopia: race, class and gender on the Internet**, New York: Praeger, pp. 15-31

Cependant, il importe de respecter le cadre défini par ce plan qui se consacre exclusivement à la personne physique.

S'agissant des personnes physiques, le plan souligne en page 29 qu'il vise prioritairement les « publics fragilisés » à savoir les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées et le public défavorisé. Ces catégories sociales restent toutefois un peu imprécises quant à leurs contours sociologiques dessinés dans le plan.

- ✓ Les personnes âgées, population traditionnellement visée dans les plans de e-inclusion, n'est pas définie autrement que par le vocable 3ème âge.
- ✓ La personne handicapée est avant tout visée à travers une certaine emphase mise sur la population souffrant d'une déficience visuelle alors que d'autres handicaps semblent moins explicitement présents dans le plan, telle la mobilité réduite via l'accessibilité des espaces publics numériques ou encore l'équipement en interfaces vocaux.
- ✓ Les femmes sont approchées en termes professionnels soulignant le manque de femmes s'engageant dans les études et professions liées aux TIC. Le travail mené par Patricia Vendramin et Gérard Valenduc met aussi et surtout en avant les femmes seules avec enfants (voir paragraphe suivant).
- ✓ Enfin, la dernière catégorie visée de loin la plus large est le public défavorisé. Le plan reste relativement vague concernant les contours sociologiques de cette population. Or, elle concerne des situations extrêmement contrastées comme l'a très bien souligné le rapport général sur la pauvreté<sup>15</sup> coordonné par la Fondation Roi Baudouin en 1995 à la demande du Ministre de l'Intégration Sociale (et son actualisation : les 10 ans du rapport sur la pauvreté). Dans ce rapport, la Fondation pointe certaines populations particulièrement fragilisées dans notre société, à savoir : les personnes isolées sans emploi, les jeunes marginaux (exclus du système scolaire, sans emploi...), les femmes seules élevant leurs enfants et enfin les personnes âgées « bénéficiant » du Revenu Garanti pour les Personnes Agées (RGPA)

Pour ces personnes la fracture numérique ne fait que creuser un peu plus leurs difficultés à exister socialement faute de revenu suffisant, de compétences, de logement ou encore de soutien familial. Le plan national de lutte contre la fracture numérique relève que les actions à mener envers ces personnes ne peuvent être pensées isolément en dehors d'actions plus larges visant à leur meilleure existence sociale. On peut toutefois regretter, vu l'importance de cette population en Belgique mais aussi vu l'enjeu démocratique que représente leur intégration dans la société, l'absence de lien croisé entre ce plan et le plan d'action national inclusion sociale<sup>16</sup> visant particulièrement ces populations et relevant des mêmes compétences ministérielles.

- ✓ Quatre observations peuvent être faites à ce niveau :

- Des analyses plus sociologiques permettant de comprendre le processus de fragilisation ou d'exclusion numérique des différents groupes sociaux visés et donc d'identifier leurs besoins réels en matière d'e-inclusion permettraient de donner un caractère un peu moins « technology push » ou « actions push » au plan et de mettre mieux en évidence une philosophie « demand pull ».
- S'agissant du public des personnes défavorisées, une liaison croisée plus forte au plan d'action national inclusion sociale permettrait d'une part de mieux comprendre les besoins de ces populations particulières et d'autre part d'accrocher les actions du présent plan à des politiques d'intégration sociale plus globales.
- L'identification du ou des publics visés tant par les mesures déjà existantes que par les actions qui sont entreprises dans le cadre du plan apporterait une réelle valeur ajoutée à la lisibilité, l'organisation et

<sup>15</sup> Fondation Roi Baudouin (en collaboration avec ATD Quart Monde – L'union des Villes et des Communes ainsi que la Fédération des CPAS), **Rapport Général sur la Pauvreté**, Bruxelles 1995 (voir site de la Fondation : [http://www.kbs-frb.be/code/page.cfm?id\\_page=153&id=77&lang=FR](http://www.kbs-frb.be/code/page.cfm?id_page=153&id=77&lang=FR))

<sup>16</sup> *Plan d'Action National Inclusion Sociale 2005-2006, Indicateurs*, Gouvernement Fédéral, juin 2005, p.36, (février 2006) sur <http://www.mi-is.be/>

l'efficacité de ce plan permettant de mieux coordonner les initiatives autour de populations cibles, d'identifier les populations encore trop peu visées par les initiatives existantes et enfin d'évaluer par des indicateurs quantitatifs et qualitatifs les impacts de ces différentes initiatives et actions.

- Le resserrement du cadre de ce plan sur le public prioritaire, à savoir les populations fragilisées, aurait été intéressant afin de ne pas trop disperser les actions et de ne pas trop multiplier les acteurs institutionnels impliqués. Cette focalisation plus étroite aurait par ailleurs permis une meilleure évaluation de l'impact du plan.

## L'ambition du plan

Le plan national a comme ambition affirmée « de réduire d'un tiers la fracture numérique dans les 5 années à venir ».

Cet objectif extrêmement ambitieux, comme le souligne le plan, soulève quelques questions relatives à l'absence de mesures objectives et communément admises qui permettraient d'évaluer l'impact réel du plan national. Le texte du plan montre, en effet, à l'évidence que les mesures de la fracture numérique et de son évolution varient très fortement d'une étude à l'autre. Par ailleurs, le caractère chiffré de cet objectif risque de cantonner l'évaluation aux seuls indicateurs permettant d'approcher au plan statistique cette réduction en terme de pourcentage de la population ayant accès, utilisant régulièrement, etc.

Or, les mesures se doivent d'être aussi plus qualitatives et sociologiques questionnant les barrières « technologiques » et « cognitives » ressenties par la population pour entrer en relation avec différents secteurs de la société. Car quand on parle de fracture, c'est bien de cela aussi dont il s'agit à savoir d'une difficulté ressentie par une partie de la population d'être en société, de bénéficier de certains services, d'être informé, etc. L'intérêt pour des mesures plus qualitatives se justifie aussi au niveau méthodologique. En effet, la plupart des études sociologiques montrent que les populations fragilisées sont souvent sous-représentées dans les enquêtes quantitatives.

La formulation de l'ambition en terme de « réduction » de la fracture numérique est sans doute politiquement nécessaire mais semble restreindre un peu le champ de l'ambition à la seule population « victime » de la fracture numérique.

Ainsi plutôt que de parler uniquement de réduction de la fracture numérique qui fait peser, comme nous l'avons déjà souligné, toute la responsabilité du poids de l'inclusion sur la population visée, il conviendrait sans doute aussi de parler et de prendre la mesure de la réduction des barrières technologiques et cognitives entravant « l'être en société ». Car comme le souligne P. Vendramin et G. Valenduc :

*'Favoriser l'inclusion sociale dans la Société de l'Information, c'est aussi prendre des dispositions pour maintenir une diversité optimale dans les canaux d'accès à l'emploi, à la formation et aux services d'intérêt général sous peine de créer de l'exclusion là où elle n'était pas présente.'* (opcit : p. 5)

- ✓ Dans une perspective d'évaluation de l'impact du plan national de lutte contre la fracture numérique, il pourrait être souhaitable

- D'ouvrir l'ambition du plan à la réduction des barrières technologiques et cognitives imposées par certains acteurs privés comme publics et entravant « l'être en société » d'une partie de la population. Et dès lors de prendre aussi la mesure des actions mises en œuvre tant par les opérateurs publics que privés pour favoriser l'inclusion de tous dans la Société.
- De mener à bien l'étude prévue à l'action 24 relative aux causes de la fracture numérique de 1<sup>er</sup> et de 2<sup>ème</sup> degré et ce afin de dégager des zones et populations d'actions prioritaires, de définir des indicateurs pertinents de réduction de la fracture et d'abaissement des barrières numériques.

- De réaliser au préalable l'action 23 relative à la création d'un baromètre permettant de mesurer à travers différents indicateurs quantitatifs et qualitatifs la situation de la fracture numérique et des barrières numériques en Belgique et de suivre leur évolution

## Les objectifs du plan

Le plan part du constat de la multiplicité des initiatives menées par le gouvernement fédérales, par les gouvernements des entités fédérées mais aussi par le tissu associatif pour lutter contre la fracture numérique. Cette multiplicité témoigne d'un réel dynamisme des différentes entités en matière de lutte contre la fracture numérique. Toutefois, le revers de ce foisonnement d'initiatives est :

- ✓ pour la population : la difficulté de trouver une information complète et coordonnée relative aux aides et aux projets correspondant à sa situation ;
- ✓ pour les opérateurs de projets (publics et associatifs) : la multiplicité des appels à projet rarement concertés (exple sur la Région Wallonne : les EPN et les easy-e-space) et nécessitant de leur part des efforts importants pour s'y retrouver et pour y répondre (le phénomène des « subsidiologues » mis en avant dans une récente enquête menée par les FUNDP auprès de 146 CPAS wallons<sup>17</sup>)
- ✓ pour les pouvoirs subsidiants : une absence d'économie d'échelles, de partage d'expériences et surtout d'adoption concertée de mesures ou de projets ayant fait leur preuve à d'autres niveaux de pouvoir

Partant de ce constat de foisonnement créatif mais peu concerté, le plan se présente comme **un plan fédérateur ou coupole** avec comme triple objectif (P.13) :

- de mettre en valeur les initiatives existantes et de les coordonner à celles qui émergent
- de mutualiser les expériences des différents partenaires
- de créer une dynamique nationale commune contre la fracture numérique

Il s'agit donc bien d'un plan qui vise, outre le renforcement de la dynamique national de lutte contre la fracture numérique, à valoriser, coordonner, mutualiser les initiatives existantes afin de les rendre à la fois plus visibles et plus efficaces tant pour la population que pour les opérateurs et les pouvoirs subsidiants.

Il nous apparaît important de **souligner le bien fondé de ce triple objectif** eu égard aux difficultés rencontrées par les opérateurs et les populations face à cette cartographie foisonnante mais très peu concertée.

- ✓ Dans cette perspective de coordination et de mutualisation, il aurait été souhaitable :

- De mieux exploiter politiquement l'inventaire réalisé en titre III du plan afin de dégager des zones possibles de mutualisation d'expériences d'une part et de coordination des initiatives, d'autre part. Exples : mutualisation, en matière d'enseignement, du serveur « learnbox » de la communauté germanophone avec les autres entités communautaires – coordination des initiatives EPN de la Région Wallonne avec les easy-e-space et les EPN du fédéral – ....

<sup>17</sup> Cédric Burton et alii, **L'informatique ...à la rencontre de l'action sociale**, Presses Universitaires de Namur, Namur 2007

### 3. Les leviers et les actions

#### Les leviers

Trois leviers charpentent l'organisation des actions à mener dans ce plan, à savoir : **la sensibilisation, la formation et l'accès.**

- ✓ Le levier **sensibilisation** vise à informer les *citoyens non utilisateurs des contenus et des services accessibles sur Internet qui peuvent leur être utiles*. Ce levier, comme nous le verrons ci-dessous, se traduit par des campagnes d'information « grand public » orchestrées via des médias grand public (papier, dvd-Tv, ...). A ces campagnes de sensibilisation adressées aux citoyens non-utilisateurs, le plan aurait pu adjoindre une campagne de sensibilisation s'adressant aux opérateurs privés comme publics. Dans une perspective d'abaissement des barrières numériques, celle-ci consisterait à les sensibiliser aux difficultés – matérielles comme cognitives- éprouvées par une partie de la population à « être en société » du fait de l'usage des TIC. Elle pourrait également faire la promotion de bonnes pratiques –diversité des canaux de communication, lisibilité des sites- visant à permettre l'intégration de tous dans la société.
- ✓ Le levier **formation** vise la fracture cognitive. Il entend mener des actions de formation aux deux compétences de base requises par l'usage des TIC, à savoir : *une aptitude à manier le langage écrit et une aisance face aux objets techniques* et ce particulièrement en direction des populations ne bénéficiant pas de ces aptitudes. Au-delà de ces aptitudes de base, le plan entend également *favoriser une véritable éducation aux nouveaux médias, doublée de formations aux bons usages des technologies de l'information et de la communication*. Le plan se fait ici très complet dans ses ambitions puisqu'il intègre toute la chaîne allant de la maîtrise du langage à l'éducation aux médias. Cette complétude est cependant quelque peu ambitieuse, nécessitant un couplage étroit avec d'une part les programmes d'alphabétisation et de lutte contre l'illettrisme et d'autre part avec les programmes scolaires et de formation continue. Par ailleurs, ces formations ne concernent que les utilisateurs potentiels ou effectifs de TIC. Dans une perspective d'abaissement des barrières numériques, le levier formation devrait également s'adresser aux concepteurs et éditeurs de sites WEB et autres produits numériques et ce afin de les éduquer aux compétences de base en matière de lisibilité des contenus et d'utilisabilité<sup>18</sup> de leurs productions numériques.
- ✓ Le levier **accès** concerne l'accès matériel aux technologies de l'information et de la communication. Tout en encourageant les acquisitions domestiques, le plan encourage prioritairement les accès publics soulignant les avantages en coûts, en possibilités d'apprentissage et en socialisation des espaces publics numériques. L'accessibilité ne concerne que l'accès matériel des populations aux TIC, elle ne concerne donc pas l'accessibilité cognitive ou culturelle nécessaire à l'utilisation de ces moyens et aux services qui y sont liés. Cet aspect relève plutôt des deux premiers leviers. Enfin s'agissant de l'accessibilité matérielle, il importe d'y intégrer la question de l'accès aux personnes souffrant d'un déficit moteur ou sensoriel : accessibilité physique des EPN, interfaces vocaux mais aussi réduction du coût d'accès domestique pour les personnes souffrant d'un handicap moteur ou sensoriel, par exemple.
- ✓ A la lecture de ces trois leviers, il paraît souhaitable de :

- Renforcer l'orientation « abaissement des barrières numériques » en complétant les leviers sensibilisation et formation de volets s'adressant aux concepteurs et éditeurs de contenus et services numériques.
- De compléter le levier accessibilité en y adjoignant un volet dédié à la personne souffrant d'un handicap moteur ou sensoriel.

<sup>18</sup> Sur le concept d'utilisabilité, voir le site de Jacob Nielsen <http://www.useit.com/>

## Les actions

Dans cette section, il s'agit d'évaluer la cohérence et la pertinence des actions identifiées dans le plan par rapport aux leviers tels que définis dans le point précédent.

### LEVIER SENSIBILISATION

Ce levier s'articule autour de deux sous-objectifs, à savoir :

Sous-objectif 1. Réduire la proportion de la population qui ne connaît pas l'utilité pratique des technologies de l'information, qui croit que ces technologies sont complexes à utiliser, et qui n'ont pas confiance en l'outil TIC. Ce sous-objectif se concrétise par 4 actions :

- ✓ Act 1. Campagne dans les médias traditionnels
- ✓ Act 2. Création et diffusion d'un DVD d'information
- ✓ Act 3. Guides papiers pour des publics cibles
- ✓ Act 4. Sensibiliser aux problèmes de sécurité afin de maximiser la confiance

Ces 4 actions s'inscrivent de manière cohérente par rapport au levier et à son sous-objectif 1. L'usage de médias traditionnels (papier et TV) peut être pertinent pour une partie du public visé. Toutefois, ces actions reposent sur des mesures assez peu interactives (au sens interaction entre personnes) et supposent une démarche volontariste des personnes. Par ailleurs la lecture du texte ne renseigne pas sur le canal de distribution du DVD et des guides papiers, mais si il s'agit d'une distribution massive à l'ensemble des foyers belges, on peut se questionner sur l'image que pourrait donner une telle campagne auprès de la population (coût, électoralisme...) risquant de porter atteinte au message. Ces deux caractéristiques risquent de mettre une certaine barrière à l'entrée de la sensibilisation pour un public plus fragilisé et moins à l'aise avec un support « non accompagné ». Par ailleurs, les deux messages types de la campagne de sensibilisation (act. 1) apparaissent comme trop normatifs, voire un peu culpabilisants.

- A l'instar de ce qui s'est fait auprès des TPE et PME en Région Wallonne avec le concept de « route de l'E-Business », l'organisation dans chaque commune, en s'appuyant sur les relais locaux, de séances d'information et de sensibilisation trouverait sa pertinence au côté des 4 actions sus-mentionnées.
- Les deux messages types repris en act. 1 doivent être revus pour en diminuer le poids normatif. L'affirmation selon laquelle « tout le monde est capable d'utiliser... » doit être très fortement nuancée pour tenir compte des compétences langagières et sensorielles des publics cibles précisément visés par ce plan.
- Les circuits de conception et de diffusion du DVD et des guides papiers devraient être étudiés dans une perspective visant à ne pas « brouiller » la communication du fait de son coût et éventuellement de son côté électoraliste.

Sous-objectif 2. Centraliser l'information relative à toutes les initiatives luttant contre la fracture numérique.

- ✓ Act. 5. Création d'une base de données dynamique reprenant l'ensemble des initiatives

Ce sous-objectif et l'action qui lui est liée s'adresse aux citoyens mais plus directement aux opérateurs publics et associatifs qui veulent s'inscrire dans la lutte contre la fracture numérique. Elle correspond à une réelle nécessité vu la prolifération d'initiatives au niveau des différentes entités fédérées.

- La création d'un tel guichet unique devrait également s'accompagner de mesures effectives visant à mieux coordonner les appels à propositions et surtout à éviter les initiatives redondantes entre le fédéral et les entités fédérées.

## LEVIER FORMATION

Ce levier s'articule autour de 3 sous-objectifs.

Sous-Objectif 1. Assurer une formation aux technologies de l'information à tous les jeunes

- ✓ Act 6. Tolérance « zéro fracture numérique » dans les écoles
- ✓ Act 7. Un ordinateur pour 15 élèves à chaque niveau d'étude
- ✓ Act 8. Des réseaux de formation en TIC des enseignants renforcés

Les trois actions reprises s'inscrivent bien en cohérence par rapport au sous-objectif sus-mentionné, avec une double attention qu'il convient de souligner, d'une part pour les jeunes n'ayant pas un parcours scolaire traditionnel (formation en alternance, contrat d'apprentissage) et d'autre part, en direction de leurs enseignants souvent dépourvus de moyens pédagogiques pour initier les jeunes aux bons usages de ces technologies. Toutefois, cette cohérence de texte ne doit pas masquer des manques structurels importants souvent constatés en matière d'inscription de ces apprentissages dans les programmes de formation des écoliers et élèves.

- La mise en œuvre de ce sous-objectif nécessite une action complémentaire relative à l'inscription dans les programmes de formation de base (en primaire et secondaire) d'une réelle éducation aux médias liés à la Société de l'Information.
- Par ailleurs, le matériel créé dans le cadre des actions 2 et 9 pourrait également servir dans le cadre scolaire et être dès lors placé sur différents serveurs ou sites touchant la communauté éducative.

Sous-objectif 2. Offrir des instruments d'auto-apprentissage pour les citoyens désireux de se former aux technologies de l'information

- ✓ Action 9. Développement d'un outil d'auto-apprentissage aux technologies de l'information

- S'agissant de cette action, on se reportera aux commentaires et à la recommandation formulés ci-dessus. Par ailleurs, il apparaîtrait pertinent d'équiper les espaces publics numériques de ces matériaux d'apprentissage de manière à mieux les valoriser auprès de la population.

Sous-objectif 3. Favoriser les structures de formation aux technologies de l'information pour les publics fragilisés

- ✓ Act. 10. Echange d'expérience et de bonnes pratiques sur les offres de formation
- ✓ Act. 11. Généraliser et intensifier l'offre de formation en matière de technologies de l'information pour les demandeurs d'emploi
- ✓ Act. 12. Mise en place d'un outil de reconnaissance des Compétence TIC

Ce sous-objectif vise spécifiquement la formation du public fragilisé. Mise à part l'action 10 qui reste toutefois très généraliste, seuls les demandeurs d'emploi semblent vraiment concernés par les actions définies. On le sait, la formation des publics fragilisés n'est pas chose aisée pour la partie d'entre eux se trouvant en situation importante d'exclusion sociale. Toutefois, on pourrait s'attendre, en la matière, à des actions plus innovantes et ciblant mieux les besoins, les contraintes et les capacités de ces populations. Par ailleurs, il est à noter que les autres populations considérées dans le plan comme fragilisées (les femmes, les personnes âgées et les handicapés) ne sont que très peu touchées par les présentes actions.

L'outil de reconnaissance des compétences (de type passeport) est important dans la mesure où il pourrait être le catalyseur d'une réflexion et d'une action du monde public sur les socles de compétence

nécessaires pour devenir citoyen à part entière de la Société de l'Information. Sans cette réflexion et action du monde public, le risque est important de voir se multiplier des référentiels privés imposant « de facto » des labels et des certifications sans aucun contrôle public sur leur pertinence sociale et démocratique.

- S'agissant du public dit fragilisé les actions se font à la fois trop classiques et trop généralistes (renforcement des politiques de formation du FOREM-ORBEM-VDAB).
- Des actions plus innovantes et ciblant mieux les besoins, les contraintes et les capacités des publics fragilisés auraient pu trouver leur place dans le présent plan.

## LEVIER ACCES

Le levier accès s'articule autour de 3 sous-objectifs.

Sous-objectif 1. Garantir à chaque citoyen un accès public au réseau Internet proche de son domicile et à un coût raisonnable..

- ✓ Act. 13. Augmentation des Espaces Publics numériques
- ✓ Act. 14. Établir une cartographie de l'ensemble des espaces publics numériques sur le territoire belge
- ✓ Act. 15. Encourager la création d'une offre labellisée de matériel informatique destiné à faciliter la création d'Espaces Publics Numériques : le « Pack EPN »

Les actions liées à ce sous-objectif vise à augmenter le nombre, la visibilité et l'utilisabilité des espaces publics numériques. La lecture de l'action 13 laisse cependant un doute quant à sa cohérence et sa faisabilité. Au niveau de la cohérence, l'action 13 parle à la fois des espaces publics numériques et des easy-e-space plus particulièrement dédiés aux CPAS. L'action 15 parle également de la création d'un « pack EPN » reposant sur une offre par le gouvernement fédéral de tout le matériel nécessaire à la création d'un EPN. N'aurait-il pas lieu tant pour la coordination des moyens que pour la cohérence du plan pour les opérateurs de « merger » ces deux opérations ? Par ailleurs, et à juste titre, le plan conditionne la mise en œuvre de EPN (ou easy-e-space) à la présence d'un personnel permettant d'accompagner, d'animer et de former...Or, en l'état actuel seul l'équipement est financé. Cet état de fait rend l'obtention d'un EPN difficile pour certains acteurs locaux, et ce notamment dans les communes de petite taille qui ne peuvent s'appuyer sur un volant suffisant de personnel.

S'agissant des easy-e-space, si le fait de les équiper en logiciels libres est un objectif louable et s'inscrivant bien dans une philosophie de démocratisation des usages, il a également un effet pervers sur l'utilisabilité de ces espaces par les CPAS dans la mesure où ceux-ci utilisent très peu ces logiciels, étant parfois contraints par leurs autorités de tutelle à utiliser des logiciels propriétaires. Cela dresse pour certains CPAS une barrière à l'inscription dans la mesure easy-e-space.

Enfin, plutôt que travailler verticalement en adressant des mesures d'équipement à des acteurs locaux ciblés (communes, cpas, etc.), il serait préférable de travailler par commune en globalisant les offres et en obligeant tant les acteurs fédéraux et des entités fédérés que les acteurs locaux à se coordonner.

- Coordonner les politiques d'équipement (EPN, Pack EPN et easy-e-space) et travailler sur des entités territoriales obligeant les acteurs commanditaires à se coordonner et les acteurs locaux à se concerter quant aux actions à mettre en œuvre sur leur territoire
- Mettre à échelle les appels à propositions pour les EPN afin de tenir compte de la taille réduite de certaines communes ne permettant pas de « geler » sur leurs budgets propres (CPAS, Communes, etc.) du personnel pour accompagner et former
- Tenir compte des capacités locales au niveau du choix des logiciels « tournant » dans les espaces publics

✓ Sous-objectif 2. Encourager l'équipement et la connexion des ménages et développer des applications attractives pour le citoyen

- Act. 16. Encourager la création d'un « Pack Internet pour tous»
- Act. 17. Encourager l'utilisation de PC à domicile par les travailleurs.
- Act. 18. Favoriser le développement d'une offre de service multicanal notamment via la télévision numérique (IDTV)
- Act. 19. Stimuler la mise en place d'applications électroniques qui sont utiles au citoyen.

Ces actions visent à stimuler l'usage des technologies de la Société de l'Information par une politique d'acquisition domestique à moindre coût d'une part et d'autre part, par l'offre d'un contenu adapté et accessible au plus grand nombre. S'agissant des actions 16 et 17, si elles peuvent avoir une certaine pertinence dans une politique d'équipement des ménages, elles posent néanmoins question quant à leur place dans un plan de lutte contre la fracture numérique. En effet, l'action 16 se traduit par un pré-financement de 850 à 990 € suivant les offres, dont seule une partie peut être récupérée (2 ans plus tard) via une déduction fiscale. Ce coût apparaît pour certaines populations visées par le plan nettement prohibitif. Par ailleurs, l'action 17 s'adresse à des travailleurs et à leurs employeurs, or on sait qu'une partie de la socialisation aux technologies de la Société de l'Information passe par le monde du travail. Cette action apparaît donc un peu en décalage par rapport aux visées du plan. Par contre des politiques plus ciblées d'équipement domestique visant, par exemple, la personne handicapée ou encore les logements sociaux devrait trouver une place dans ce plan.

L'action 18 est surtout technology push et mal ciblée. En effet, on aurait pu s'attendre, tout comme pour l'action 19, à la définition de contenus minimaux délivrés par les autorités publics vers les populations les plus en marge de la Société de l'Information via une diffusion s'appuyant sur le multi-canal. Dans leur définition actuelle, les actions 18 comme 19 sont à la fois très « technocratiques » et déterministes dans leur propos.

- Travailler sur des politiques d'équipement moins généralistes et s'adressant avec des offres réellement compétitives à des populations particulièrement fragilisées dans la Société de l'Information, par exemple les personnes souffrant d'un déficit moteur ou sensoriel, les femmes isolées avec enfants...
- Définir un contenu minimal attractif et ciblé vers les populations les plus exclues de la Société de l'Information et diffuser ce contenu en s'appuyant sur une stratégie multi-canal

✓ Sous-objectif 3. Mettre au service de la lutte contre la fracture numérique des ordinateurs fonctionnels à coût réduit

- Act 20. Recycler le matériel informatique des administrations publiques en faveur de la fracture numérique.

Cette action apparaît intéressante et par ailleurs s'inscrit dans une perspective de développement durable. Elle apparaît beaucoup plus en phase avec la visée générale du plan que les actions 16 et 17 par exemple, même si elle est sans doute difficile à réaliser étant donné les droits de propriété exercés par les Domaines sur les équipements de l'Etat.

- En terme de politique accès, il semble important également de souligner la barrière à l'entrée que peuvent constituer, en Belgique, les coûts de connexion (télécom et câble) et d'accès à l'internet (abonnement provider). Une analyse de ces coûts a été réalisée sous l'égide du Ministre de l'Intégration Sociale. Il apparaît important que la phase 2 du plan d'action puisse mettre en oeuvre une politique de « tarif social » en matière de coûts de connexion et d'accès.

## OBJECTIFS ET ACTIONS TRANSVERSALES

Dans sa dernière partie, le plan met en avant sur un ensemble d'actions transversales. Ces actions s'inscrivent en soutien aux trois leviers du plan et visent à conjuguer les efforts des entités fédérale et fédérées.

### ✓ Favoriser la diversité des types de logiciels

- Act 21 . Informer la population sur les différences, les avantages et les inconvénients des logiciels libres et propriétaires

■ Cette action est intéressante dans une perspective de démocratisation de la société d'information. Toutefois, il semble que l'orientation de cette action doive se faire d'abord et avant tout envers les administrations publiques dans leurs diverses propositions de plateformes pour les citoyens.

### ✓ Garantir aux citoyens le droit aux services traditionnels

- Act 22 . Maintenir le droit aux services traditionnels pour le contact entre le citoyen et les administrations

■ Cette action s'inscrit dans une perspective d'abaissement des barrières à la discrimination que peut représenter pour une partie de la population le recours aux technologies de l'information. Elle vise dans un premier temps le seul secteur public, pour dans une deuxième phase s'étendre à d'autres secteurs que le seul secteur public. Ce droit est un enjeu majeur pour une partie importante de la population et en tant que tel est capital pour le maintien du lien social dans notre société.

### ✓ Publics cibles : augmenter l'accessibilité et la connaissance des technologies de l'information pour les publics défavorisés , les personnes âgées, les femmes et les personnes handicapées.

- Act 23 . Attention spécifique et distinction particulière à chaque public dans le baromètre et le monitoring de la fracture numérique
- Act 24 . Lancement d'une étude de fond sur les causes de la fracture numérique du 1<sup>er</sup> degré et du second degré et sur les facilitateurs d'internet en Belgique
- Act 25. Soutien au monde associatif, acteur de première ligne dans la lutte contre la fracture numérique
- Act 26. Développement d'un guide de bonnes pratiques en matière d'accessibilité des technologies de l'information pour les personnes en situation de handicap.
- Act 27 : Généralisation du label « blind surfer »
- Act 28 : Création d'un fond de soutien visant à accompagner certaines initiatives de citoyens dans la Société de l'Information

Il importe tout d'abord de souligner le bien fondé de renforcer dans cette dernière partie du plan l'attention aux publics particulièrement ciblés dans la lutte contre la fracture numérique. Les deux premières actions de cet objectif sont des actions d'études visant à mesurer la fracture et à en comprendre les mécanismes. Ces deux actions sont capitales pour la seconde phase du plan dans la mesure où elles devraient permettre de renforcer ou mieux cibler l'assise de certaines actions.

■ Les actions 23 et 24 sont urgentes à mettre en œuvre. Elles devraient permettre de redessiner les contours de la seconde phase du plan de lutte contre la fracture numérique en mettant en avant des actions prioritaires appuyées à la fois sur une meilleure connaissance des populations visées et des processus de discrimination qu'elles ont à connaître.

L'action 25 relative au soutien au monde associatif est importante. Elle permet de donner une impulsion politique vers le monde associatif qui, pour le public défavorisé, sert souvent de courroie de transmission vers la société.

- Eu égard à l'inventaire fait dans la première partie du plan, l'action 25 aurait peut-être pu être plus précise, valorisant déjà des bonnes pratiques conduites par certaines associations auprès des populations cibles.

Les actions 26 et 27 s'adressent au public en situation d'handicap et visent à publier, sur base d'un inventaire, un guide de bonnes pratiques s'adressant tant au monde public que privé et visant à réduire les difficultés pour ce public à entrer pleinement dans la Société de l'Information. Elles visent également à généraliser le label « blind surfer » à toutes les administrations.

- L'action 26 est importante et utile à mettre en œuvre rapidement dans la mesure où elle participe à un intéressant échange d'expériences et de savoirs entre les différents acteurs sur des mesures visant à la meilleure intégration de la personne handicapée dans la Société de l'Information.
- L'action 27 pourrait s'étendre dans une deuxième phase au label « any surfer » et concerner l'ensemble des opérateurs publics comme privés.

L'action 28 est originale dans la mesure où elle vise à soutenir, via un fond, des projets émanant de la société civile (tissus associatif, mais aussi citoyens) et visant une meilleure intégration de personnes âgées et fragilisées dans la Société de l'Information. Cette action permet de rendre plus concrète l'action 25.

## 4. La Visibilité du Plan

Une question importante relative à ce plan concerne sa visibilité dans la sphère publique. C'est cette question qu'entend traiter la section présente. Pour analyser cette visibilité, deux démarches ont été menées : une première sur internet et une deuxième auprès d'un quotidien test, à savoir le journal « Morgen ».

Un des problèmes majeurs que semble rencontrer ce plan est sa faible visibilité dans les médias grand public qu'ils soient off ou on line.

Au niveau de la présence de ce plan sur les sites WEB, une recherche rapide menée en français et en néerlandais à partir du moteur de recherche GOOGLE montre que :

- ✓ seuls les sites gouvernementaux font clairement référence au plan d'action national de lutte contre la fracture numérique. Ce pendant, même sur ces sites, la visibilité du plan n'est pas toujours immédiate ;
- ✓ certaines actions semblent plus valorisées via Internet que d'autres : c'est notamment le cas des « easy-space » et du « pack internet pour tous » dont la couverture internet est importante.

Au niveau de la présence dans les média de presse traditionnel, une analyse complète des archives du quotidien De Morgen sur 3 années montre que 12 articles ont été consacrés au plan national ou à la fracture digitale.

Date	Title	Short description
09-09-2005	Staatssecretaris voor informatisering Vanvelthoven maakt prijsafspraken met computerbedrijven	Eerste aankondiging van het 'internet voor iedereen' plan om goedkope PCs en een internet aansluiting aan burgers aan te bieden. Ook de eerste kritiek van het sociale middenveld dat dergelijke maatregelen niet ten goede komen van zij die in armoede leven.
11-10-2005	Kansarmen surfen in Brusselse restos du coeur	Een artikel over de eerste piloot projecten 'easy e-spaces' bij OCMWs/CPAS.
11-02-2006	Vanvelthoven lanceert 'digitale kloofkiller'	Tweede aankondiging van het internet voor iedereen initiatief.
09-03-2006	Snel internet in België duurder dan in buurlanden	Christian Dupont, Marc Verwilghen and Peter Vanvelthoven willen interveniëren om de hoge tarieven voor breedband internet in België te reduceren.
19-04-2006	'Internet voor iedereen' behaagt ook ervaren gebruikers	Artikel over het succes van het internet voor iedereen pakket en de bezorgdheid dat velen van dit aanbod gebruik maken voor een tweede PC of om hun oude PC te vervangen.
30-05-2006	België heeft internetachterstand	Descriptief kort artikel met cijfers uit een rapport van INS/NIS met betrekking tot internet toegang en gebruik in België.
10-06-2006	Overheid verkoopt oude pc's aan minderbedeelden	Christian Dupont and Peter Vanvelthoven kondigen het recycleren van oude computers van de federale overheid aan om die dan zeer goedkoop te kunnen verkopen.
09-11-2006	Meer dan één op de vier Belgen gebruikt nooit pc	Descriptief kort artikel met cijfers uit een rapport van het departement economische zaken over de digitale kloof.
22-11-2006	Gratis internet moet digitale kloof dichten	Kort artikel dat de uitbereiding van de 'easy e-spaces' in OCMW/CPAS, bibliotheken en lokale organisaties introduceert
10-03-2007	Digitale kloof vergroot ondanks overheidsinitiatieven	Kritiek van Groen! Dat 'internet voor iedereen' aanbod zijn doel voorbijschiet en niet zij die in

		armoede leven bereikt.
17-03-2007	Overheid verkoopt oude computers voor een prikje	Peter Vanvelthoven kondigt (nogmaals) het plan aan om oude overheidscomputers te recyclen en pleit ook voor een sociaal tarief voor breedband internet
07-05-2007	Computer voor leefloners	Aankondiging van het initiatief om financiële steun te verlenen aan leefloners om een tweede hands PC te kopen.

Cette revue de presse confirme l'importante visibilité des actions « easy-e-space » ainsi que du « pack internet pour tous » par rapport à la faible visibilité du reste du plan. En même temps, cette revue de presse très limitée nous renseigne sur les débats assez critiques qui ont entouré l'action « pack internet pour tous » dénonçant le prix trop important pour le public défavorisé et trop attractif pour une autre partie de la population profitant de cet effet d'aubaine pour remplacer leurs PC vieillissants. Ces critiques ont été suivies dans la presse par une annonce du Gouvernement fédéral présentant la campagne de recyclage des ordinateurs publics et d'une aide financière pour l'achat d'un ordinateur de seconde main par les personnes vivant en de ça du seuil de pauvreté.

✓ De cette trop brève analyse de la visibilité du plan, il apparaît néanmoins important de souligner :

- La deuxième phase du plan devrait définir un agenda des communications vers les grands médias de façon à faire connaître le plan mais aussi à stimuler un mouvement d'ensemble de lutte contre la fracture numérique
- La deuxième phase du plan devrait s'assurer d'une présence visible du plan sur les sites WEB des gouvernements associés mais aussi de l'ensemble des opérateurs publics comme associatifs impliqués par le plan et ce afin de maximiser sa diffusion auprès d'un grand public.
- Impliquer les associations de la société civile dans la stratégie de communication.

## 5. La dynamique du plan : les acteurs et les actions

Dans cette dernière partie du rapport d'évaluation, nous allons nous intéresser aux acteurs des entités fédérale et fédérées qui ont participé à soutenir la dynamique de ce plan. Dans ce but, différentes rencontres ont été organisées<sup>19</sup> afin de recueillir les avis et recommandations de ces différentes entités sur l'état actuel du plan et son avenir.

Pour structurer ces rencontres, nous avons abordé le plan sous son double objectif :

- ✓ Un objectif de *process* visant à coordonner, à valoriser et à mutualiser les politiques mises en œuvre en vue de lutter contre la fracture numérique
- ✓ Un objectif de *produit* visant à réduire la fracture numérique par différentes actions prises en charge par les entités fédérale et fédérées

Différentes questions ont été adressées aux entités fédérale et fédérées durant ces rencontres :

- ✓ Au niveau du *process*, les questions ont porté sur l'utilité d'un plan national, le processus d'ancrage institutionnel et de pilotage du plan et sur sa mise en œuvre coordonnée au niveau national
- ✓ Au niveau du *produit*, les questions ont porté sur les actions menées par les différentes entités fédérale et fédérées et la dynamique initiée par ce plan sur leurs politiques respectives de lutte contre la fracture numérique

### Le plan en tant que process

Nous allons dans la suite de ce texte rendre compte des différents avis et recommandations émis par les entités fédérale et fédérées sur le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique.

Nous insisterons particulièrement sur les recommandations de ces entités dans la mesure où celles-ci devraient permettre de renforcer l'assise et la portée politique du plan dans sa seconde phase.

### L'utilité du plan national

Tous les acteurs rencontrés s'accordent sur l'utilité et la pertinence politiques de disposer au plan national d'un outil politique permettant de donner un signal fort quant à la volonté de notre pays à lutter contre la fracture numérique.

Outre le fait que ce plan a permis à notre pays de s'inscrire dans une dynamique internationale de lutte contre la fracture numérique au sommet mondial de la Société de l'Information de Tunis (2005) en réponse à une demande formulée en 2003 lors du sommet de Genève, les acteurs rencontrés pointent surtout sa force au plan national.

---

<sup>19</sup> Axel LEFEBVRE pour le Cabinet du Ministre de l'Intégration Sociale – Pierre-Yves BOLEN pour le Cabinet du Ministre Président de la Région Wallonne accompagné de Monsieur Etienne DAVIO, conseiller au Commissariat EASI-WALL – Madame Fabienne WINCKEL pour le Cabinet de la Ministre Présidente de la Communauté Française – Helmut MARAITE, Peter GOETHALS, voor het kabinet van Vlaams Minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme (per telefoon) et Olivier WARLAND (par téléphone et e-mail) pour le Cabinet du Ministre Président de la Communauté Germanophone.

Au plan national, soulignent la plupart de ces acteurs, le plan a permis à chacune des entités fédérale comme fédérées d'inscrire symboliquement la lutte contre la fracture numérique comme un point de vigilance important de leurs politiques respectives. En d'autres termes, ce plan a permis à chaque entité fédérale et fédérée une prise de conscience importante quant aux discriminations liées à la fracture numérique et une vigilance dans les politiques mises en œuvre et à mettre en œuvre dans le futur.

Par ailleurs, tous soulignent aussi l'importance d'avoir des objectifs politiques partagés en matière de lutte contre la fracture numérique, des objectifs qui permettent de mieux défendre et asseoir leurs politiques respectives.

Deux remarques sont toutefois formulées à ce niveau :

- ✓ La première concerne la visée du plan. Pour certains interlocuteurs, le plan aurait pu être beaucoup plus ciblé sur quelques objectifs jugés prioritaires par l'ensemble des partenaires. Or, soulignent ces mêmes acteurs, le temps a manqué pour mener une concertation en profondeur sur le concept de fracture numérique, sur ses enjeux pour la démocratie et sur les actions prioritaires à mettre en œuvre pour abaisser les discriminations liées à l'usage des TIC. Cette concertation préalable aurait, selon ces interlocuteurs, diminué le caractère parfois trop généraliste ou mal ciblé de certaine partie du plan et permis de donner une impulsion beaucoup plus focalisée sur les politiques prioritaires à mettre en œuvre. Certains soulignent que cette concertation préalable aurait pu toucher aussi les milieux associatifs qui jouent un rôle de courroie de transmission essentielle entre le politique et les publics défavorisés.
- ✓ La deuxième remarque, partagée par l'ensemble des acteurs rencontrés, concerne le manque de communication grand public sur le plan. La seule action fortement médiatisée du plan fut, selon eux, celle du « pack internet pour tous ».

- Tous les acteurs rencontrés soulignent l'utilité de disposer d'un plan national au niveau de la lutte contre la fracture numérique. Ils soulignent, en outre, que disposer d'objectifs communs permet de donner un signal fort quant à la volonté politique de lutter contre la fracture numérique et de mieux asseoir et défendre leurs politiques respectives. Il constitue un « aiguillon » bien utile pour maintenir l'attention des politiques respectives sur cet objectif de réduction de la fracture numérique.
- Le ciblage du plan sur des actions moins nombreuses mais prioritaires aurait nécessité une concertation plus approfondie en amont sur les concepts et les enjeux de la fracture numérique. Une telle concertation pourrait précéder le lancement de la phase 2 (voir ci-dessous).
- Une consultation des organisations qui travaillent avec les groupes cibles (les associations qui luttent contre la pauvreté, les collectifs de femmes, les organisations d'handicapés ou encore les associations travaillant dans les milieux immigrés...) permettrait de travailler sur un plan tenant mieux compte des besoins mais aussi des contraintes de ces populations.
- Tous soulignent également la nécessité de renforcer la communication sur le plan de manière à faire connaître les actions mais aussi à créer une véritable dynamique de lutte contre la fracture numérique dans notre pays.

## Le pilotage du plan

Le pilotage du plan concerne la participation des différentes entités à la conception et à la mise en œuvre du plan.

Le pilotage du plan a été coordonné par le fédéral qui a suscité la participation des entités fédérées quant aux politiques à mettre en œuvre au départ de leurs compétences respectives.

Si l'utilité du plan n'est remise en question par aucun acteur, son processus de pilotage a été vécu par certains d'entre eux comme plus difficile. Différentes raisons expliquent cette difficulté :

- ✓ Le statut fédéral du plan : si disposer d'un plan d'action national en matière de lutte contre la fracture numérique n'est remis en question par personne, tous soulignent par contre la difficulté d'une telle opération nécessitant de nombreux compromis entre les parties prenantes. Par rapport à ce statut, certains soulignent que l'initiative fédérale aurait pu se contenter d'impulser un mouvement et d'organiser la concertation au niveau des objectifs à poursuivre, laissant aux entités fédérées l'initiative et l'agenda des politiques à mettre en œuvre dans leurs compétences respectives. Le plan d'action national aurait dès lors pris la forme d'un document de référence mettant en avant les enjeux de la fracture numériques, les objectifs à poursuivre et le monitoring à mettre en œuvre pour suivre les progrès réalisés en matière de réduction de la fracture numérique.
- ✓ La motivation des différents acteurs des entités fédérées : ce point est très lié au précédent concernant le statut fédéral du plan. Pour certains acteurs, le plan est venu « doubler » des actions qui étaient déjà entreprises au départ de leurs compétences respectives avec comme volonté de les intégrer dans une politique nationale. Cette situation a pu créer un malaise chez certains acteurs, voyant dans cette initiative fédérale une main mise sur des actions qui leur sont propres. C'est pourquoi, à l'ambition actuelle du plan, certains acteurs auraient préféré un « plan cadre » fixant les enjeux et les objectifs mais respectant l'autonomie fédérale quant à la mise en œuvre des actions par les différentes entités fédérées.
- ✓ L'agenda de conception du plan : bien qu'initié lors du sommet de Genève en 2003, le processus de conception du plan s'est accéléré au cours de l'année 2005 (de mai à juillet). Cette accélération du calendrier n'a pas permis aux entités fédérées d'inscrire le plan dans leurs déclarations de politique générale, ni de lui allouer les ressources nécessaires.
- ✓ Pour certains acteurs, les discussions préparatoires au plan auraient pu être plus approfondies, s'attachant aux enjeux et à la définition d'une vision commune quant à la fracture numérique, ses causes et les populations particulièrement visées. Ce débat de fond ne semble pas avoir pu se mettre en œuvre entre les différentes entités, donnant au plan une image de « texte de compromis » entre des visions de la fracture numérique pas toujours conciliées. On souligne notamment une certaine tension entre une approche plus quantitative de la fracture numérique mettant l'accent sur des politiques d'accès et d'équipement et une visée plus qualitative mettant l'accent sur l'accompagnement du public fragilisé. En ce sens, une première étape du plan aurait pu être la réalisation des actions 23 et 24 au départ desquelles, les objectifs à atteindre et les populations à viser auraient gagné en précision et en pertinence.

- La deuxième phase du plan pourrait se présenter comme un « plan cadre » fixant les enjeux et les objectifs mais laissant intacte l'autonomie fédérale quant à la définition des politiques et des actions à mettre en œuvre. Même si cette volonté était présente dans la première phase, le plan a été ressenti par certaines entités fédérées comme une main mise trop importante du fédéral sur leurs politiques et actions. Il importe de rappeler qu'un tel plan ne peut réussir que si il est aussi porté par une volonté autonome des différentes entités fédérées... Il en va de leur motivation.
- Un débat de fond sur les enjeux et les objectifs à poursuivre pour réduire la fracture numérique pourrait s'organiser entre entités fédérées pour préparer la seconde phase du plan. Ce débat pourrait s'appuyer sur les premiers résultats des actions 23 (le baromètre) et 24 (l'étude de la fracture numérique de 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> degré).

## L'ancrage institutionnel

L'ancrage institutionnel concerne le statut des acteurs qui ont initié et contribué à ce plan. Dans sa conception et sa mise en œuvre, le plan repose sur deux choix institutionnels : une implication politique des cabinets et une association des seuls cabinets des Ministres présidents des entités fédérées. Sur ces deux choix institutionnels, les avis des acteurs rencontrés sont assez partagés.

- ✓ Le fait de travailler avec les seuls cabinets a, selon nos interlocuteurs, l'avantage de la rapidité de la décision politique mais comme désavantage sa pérennité au-delà de la législature. Nombre d'acteurs auraient préféré une plus importante implication des administrations dans le pilotage et la conduite de ce plan, non seulement pour des questions de pérennité mais aussi pour une question d'une meilleure appropriation par l'administration de politiques, qui, pour certaines d'entre elles, les concernent directement.
- ✓ Le fait de travailler avec les cabinets des Ministres présidents a, selon nos interlocuteurs, l'avantage de tableur sur la coordination que ceux-ci peuvent opérer au niveau des entités fédérées. Toutefois, un des désavantages de cette solution est cependant la moindre implication directe de Ministre dont les compétences pourraient directement être interrogées par la politique de réduction de la fracture numérique. Aux dires de certains acteurs, cette coordination par les présidences est peut-être aussi le signe de l'absence de débat de fond sur les concepts et les enjeux de la fracture numérique, un débat qui aurait permis de mieux cibler les responsabilités politiques.

- La seconde phase du plan devrait d'avantage impliquer les administrations fédérale et fédérées, en identifiant clairement au sein de celles-ci des départements ou personnes pouvant servir de points d'appui et de suivi au plan.
- Le débat de fond concernant les concepts et les enjeux de la fracture numérique qui devrait s'organiser en préalable de la seconde phase devrait également permettre d'identifier plus clairement les responsabilités ministérielles directement impactées par cette politique.

## La coordination et le suivi du plan

Tous les acteurs interrogés soulignent que la coordination entre entités a été d'avantage opérée au démarrage du plan quant il s'agissait de constituer le portefeuille des actions à mettre en œuvre que dans son suivi ultérieur. Un d'entre eux souligne son impression d'avoir été plus « utilisé » par le plan que réellement associé. Différentes raisons semblent devoir être mises en avant pour expliquer ce « déficit » de coordination :

- ✓ L'absence de points de coordination planifiés : pour certains interlocuteurs, le plan aurait dû s'accompagner d'un calendrier stimulant une certaine régularité dans les rencontres entre les entités associées. Mis à part la phase de démarrage, les rencontres semblent avoir été d'une part trop peu nombreuses et d'autre part trop souvent organisées de manière un peu utilitariste autour de demandes faites par le fédéral aux entités fédérées. Tous sont conscients que cette régularité des rencontres n'est pas facile à mettre en œuvre étant donné les agendas de chacun, mais tous aussi soulignent qu'elle aurait pu créer un certain « esprit d'équipe » autour du plan.
- ✓ Le monitoring du plan aurait pu être plus outillé, fixant un agenda commun de priorités et d'actions à conduire par les différentes entités fédérées. Cet outillage dont un des instruments aurait pu être le baromètre aurait permis des rencontres structurées autour de l'analyse de certains indicateurs liés au suivi et à l'avancement du plan. Cela aurait permis de mieux responsabiliser les différentes entités tout en leur conférant une autonomie de réalisation.

- ✓ Le recours un peu trop systématique à des études ou analyses externes pour traiter de différentes questions rencontrées dans le plan ou mettre en œuvre certaines actions (étude sur les tarifs des opérateurs et providers, étude sur le reconditionnement des ordinateurs publics, cartographie des EPN, baromètres, etc) est également perçu comme un peu problématique. Un des interlocuteurs souligne la faible association des entités fédérées au niveau de la définition de ces études, du choix des analystes et de la discussion des résultats. En outre, pour certains interlocuteurs, ce recours à des études externes ne favorise pas l'appropriation par chacun de la démarche et de la politique menée. Enfin, certaines de ces études auraient pu être réalisées en interne en s'appuyant sur les administrations et les agences relevant des différentes entités fédérées.

- Un calendrier plus structuré et régulier de réunions de coordination devrait être mis sur pied lors de la deuxième phase du plan de manière à créer un véritable « esprit d'équipe » entre les parties prenantes. Un calendrier « tournant » des réunions invitant chaque entité à prendre à tour de rôle l'organisation d'une réunion permettrait de renforcer l'implication de chaque partenaire dans le plan.
- La deuxième phase du plan devra s'accompagner de la mise en œuvre d'outils de management aptes à dynamiser la coordination entre entités autour d'indicateurs permettant le suivi du plan.
- Une implication plus importante des entités fédérées dans les études qui sont menées dans le cadre du plan est souhaitable pour une meilleure implication et motivation de chacun. De même un recours plus important aux forces d'analyse et d'étude présentes dans les administrations et les agences tant fédérales que fédérées devrait permettre une meilleure appropriation des résultats de celles-ci par tous.

## Le plan en tant que produit

Se questionner sur le plan en tant que produit, c'est se questionner sur la dynamique apportée par le plan dans les politiques et les actions menées pour lutter contre la fracture numérique. Trois points seront analysés dans ce cadre :

- ✓ les effets du plan sur des actions concertées entre entités
- ✓ les dynamiques initiées par le plan sur les politiques poursuivies par chaque entité
- ✓ l'état d'avancement des différentes actions du plan

## Les effets du plan sur des actions concertées entre entités

Un des points positifs du plan dans sa vocation première est de permettre une meilleure coordination entre les entités au niveau des actions à mener en matière de réduction de la fracture numérique. On peut pour analyser cet effort de coordination travailler à trois niveaux :

- ✓ Le premier est celui des actions nouvelles menées collectivement par les différentes parties prenantes. Les actions concernées par ce premier niveau étaient la réalisation du DVD hybride (2 et 9), la mise en œuvre d'une cartographie des espaces publics numériques (EPN) (14), le développement d'un baromètre de la fracture numérique (23), la conduite d'une étude sur la fracture numérique (24). Ces différentes actions se sont dans leur réalisation révélées assez difficiles, du moins en ce qui concerne d'une part le projet de DVD hybride et d'autre part la mise en place du baromètre. L'action cartographie des EPN est quant à elle en passe d'achèvement et a répertorié et cartographié plus de 500 EPN, tandis que l'action étude de la fracture numérique est seulement en cours de lancement.

Une des difficultés rencontrées dans la conduite de ces actions provient de l'état d'avancement de certaines des entités dans ces domaines. Ainsi s'agissant du DVD hybride, un Cdrom visant le même objectif était déjà disponible en Région Wallonne et une actualisation de ce dernier venait d'être décidée par le pouvoir de tutelle. De la même façon, chaque entité disposait également de ses statistiques en matière d'accès et pour certaines d'entre elles d'usage des TIC par sa population. Positionner des actions fédérales dans ces deux domaines s'est avéré difficile.

Concernant le baromètre, tous les interlocuteurs soulignent l'importance de disposer d'un outil de mesure unique permettant de prendre une même mesure du phénomène de la fracture dans les différentes parties du pays. Mais certains soulignent aussi qu'on aurait pu s'accorder de manière concertée sur les indicateurs à suivre et intégrer ceux-ci dans les outils de mesure statistique déjà existant dans les entités. Le choix final de confier la mesure de la fracture numérique à l'INS n'est pas remis en cause mais il aurait dû se faire de manière plus concertée.

S'agissant du DVD hybride, outre la présence d'un Cdrom au niveau de la région wallonne, la question qui s'est posée était celle de la contribution budgétaire des entités fédérées à sa réalisation, une contribution qui n'avait pu être budgétée par celles-ci.

Au final, ce qui semble avoir été l'un des problèmes de ces 4 actions est l'absence de concertation *en amont* sur leur pertinence et leur faisabilité budgétaire. Si tous reconnaissent le bien fondé de mener des actions nouvelles au plan national, certains soulignent aussi que ces actions doivent au préalable faire l'objet d'une large concertation entre les entités fédérées et fédérale.

- La conduite d'actions collectives et concertées entre les différentes entités est intéressante si on considère à la fois les économies d'échelles qu'elles permettent et la force politique qu'elles peuvent prendre. Toutefois, il importera en phase 2 du plan d'organiser en amont une concertation avec l'ensemble des acteurs concernés sur le type d'action à mener en commun, leur pertinence politique et leur faisabilité budgétaire.

- ✓ Le deuxième niveau est celui de la mutualisation des expériences et des pratiques qu'a permis ce plan. Différents interlocuteurs et notamment dans le domaine de l'enseignement et de la formation souligne que le plan a eu un effet catalyseur sur des échanges de bonnes pratiques et de mutualisation d'expériences voir de moyens mis en œuvre pour lutter contre la fracture numérique. Ainsi dans le domaine de l'enseignement, des échanges ont eu lieu sur les politiques respectives menées en communauté française, en communauté flamande et avec la région bruxelloise. De la même façon, dans le cadre de son PST 2, la Région Wallonne a mis à disposition des enseignants de la communauté française et de leurs directions ses centres de compétence NTIC via l'accord de coopération qui lie ces deux entités.

A ce niveau, on souligne que ce plan a eu un impact très positif même si les échanges et la mutualisation relèvent toujours de l'autonomie et de la volonté des différentes entités. Il convient également de souligner l'effet positif que pourra avoir l'action 5 (création d'une base de données valorisant les pratiques et les expériences de lutte contre la fracture numérique) sur la stimulation de ce type d'échange.

- Les échanges d'expériences et la mutualisation des moyens auxquels a donné lieu le plan devraient être valorisés en phase 2 afin de susciter d'autres initiatives où ces échanges peuvent être porteurs.
- Cette mutualisation pourra encore être renforcée par la mise à disposition de chacun de la base de données prévue au niveau de l'action 5.

- ✓ Le troisième niveau est celui de la coordination, voir la rationalisation d'actions déjà existantes dans les différentes entités. Cela vaut surtout pour le financement des EPN. Nous avons souligné dans la première partie du rapport qu'un des apports possibles du plan s'inscrivait dans une certaine rationalisation des appels

à propositions qui s'adressent aux entités locales et partant permettant une certaine simplification administrative pour ceux-ci. Le cas des EPN est, à ce niveau, assez emblématique puisque ceux-ci sont soutenus actuellement par quatre mesures différentes, à savoir : les EPN du Fédéral, les pack EPN du fédéral, les EPN de la Région Wallonne et enfin les easy-e-space du fédéral. Force est de constater que cette rationalisation/coordination n'a pu se faire durant la première phase du plan. Théoriquement, on peut le regretter. Toutefois, la rencontre avec les représentants des différentes entités montre que pratiquement et politiquement, cette absence de coordination témoigne aussi de sensibilités différentes que chaque entité veut impulser à sa propre politique. Ainsi, la Région Wallonne souligne l'approche très qualitative qui est la sienne, le fédéral évoquant plutôt quant à lui une couverture toujours plus large du pays en espaces numériques collectifs.

Il reste que pour les acteurs de terrain, cette multiplication d'appels dédiés à des actions assez semblables en termes d'objectifs représente une vraie difficulté. Il importerait au moins de coordonner les calendriers des appels et de les intégrer dans une présentation commune permettant aux acteurs locaux de mieux se situer.

- La coordination effective entre des actions existantes (particulièrement celles dédiées aux espaces publics numériques) s'est révélée difficile pour des raisons liées aux sensibilités sociales respectives impulsées à ces actions par les entités responsables. Sans aller jusqu'à leur intégration en un seul appel à projets, la phase 2 du plan devrait inciter les responsables de ces appels à harmoniser leurs calendriers et à accompagner leurs actions d'une présentation commune les rendant plus lisibles pour les acteurs de terrain.

## **Les dynamiques initiées par le plan sur les politiques poursuivies par chaque entité**

Ce deuxième point vise à analyser les dynamiques enclenchées par le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique sur les différentes entités concernées.

Pour l'ensemble des entités consultées, le plan a servi de catalyseur ou encore d'aiguillon à la mise en place d'une politique de lutte contre la fracture numérique à chacun des niveaux de pouvoir qui les concerne. Ce rôle de catalyseur est souligné par l'ensemble même si certains regrettent, comme nous l'avons déjà dit, la précipitation et parfois le manque de concertation qui ont entouré le lancement de ce plan.

### **LE FEDERAL**

Interview de Monsieur Axel Lefebvre (Cabinet du Ministre de l'Intégration sociale)

Au niveau fédéral, ce plan a donné lieu à une ligne budgétaire spéciale de 2.5 Millions € par an permettant le lancement d'actions nouvelles. Outre les actions menées en concertation avec les autres entités, il convient de souligner :

- Le lancement du Pack internet pour tous auquel 23.600 ménages ont répondu ;
- La mise en place de 300 EPN supplémentaires
- La mise en place de 110 easy-e-space avec le soutien de Arafox et Oxfam solidarité
- Le lancement d'un « pack EPN » de 400€ le poste de travail
- La mise en œuvre d'un fond géré par la Fondation Roi Baudouin et destiné à soutenir des projets relatifs à la personne âgée
- La réalisation d'une étude relative à la possibilité de mettre en œuvre un tarif social de connexion et d'abonnement Internet

- La préparation du cadre juridique pour l'opération « reconditionnement des ordinateurs publics »
- La réalisation d'un portail de signalement des « mauvais usages de l'internet » dans le cadre de l'action 4

#### LA REGION FLAMANDE

Interview Mijnheer Peter Goethals (Kabinet van Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme)

Op Vlaams niveau heeft de strijd tegen de digitale kloof en voor digitale exclusie reeds jaren een hoge prioriteit. In dit verband kan verwezen worden naar de inhaalbeweging die de Vlaamse overheid enkele jaren geleden al doorvoerde met betrekking tot internet in het primaire en secundaire onderwijs. Ook de VDAB speelt al jaren een pioniersrol met een databank met vacatures die raadpleegbaar is via het internet, maar ook via de zogenaamde WIS-computers die geplaatst werden op openbare plaatsen. Daarnaast heeft de VDAB ook een uitgebreid opleidingsaanbod met betrekking tot computervaardigheden. In het kader van het nationaal plan werd door de Vlaamse Regering een nota geschreven die de visie van Vlaanderen met betrekking tot 'digitale inclusie' verwoordde, alsook een aantal concrete maatregelen opsomde (Leterme, Y. en Bourgeois, G. 'Gecoördineerde input van de Vlaamse Gemeenschap voor het Nationaal Actieplan 'Digitale Inclusie', Mededeling aan de leden van de Vlaamse Regering). Dit document maakt duidelijk dat voor Vlaanderen vorming, vaardigheden en een gebruikers-gerichte aanpak voorop staat. Ook digitale geletterdheid wordt erkent als een nieuwe en belangrijke uitdaging. In dit verband worden de beleidsdomeinen onderwijs, en het tewerkstellingsbeleid (VDAB) als meest relevant beschouwd. Daarnaast zijn er ook een reeks beleidsinitiatieven omtrent sensibilisering en toegang. De specifieke maatregelen in de Vlaamse bijdrage aan het nationaal plan zijn :

#### Sensibilisering :

- **Hallo Vlaanderen** – een sensibiliseringscampagne die de burger ervan moest overtuigen '*dat zij via een beter en effectiever gebruik van ICT zowel hun persoonlijk, hun sociaal als hun beroepsleven kunnen verbeteren*'.
- **Nieuwsbrief Kenniswijzer eFl@nders** die geabonneerden informeert over de informatiesamenleving
- **Coördinatiepunt Informatiemaatschappij (CPI)**, zorgt voor interne communicatie inzake de informatiesamenleving
- **Steunpunt Gelijkekansenbeleid** – wetenschappelijk onderzoek, ondermeer fundamenteel onderzoek over digitale geletterdheid en een inclusieve digitale maatschappij.

#### Opleiding & Onderwijs :

- **ICT in het onderwijs** – Vlaanderen haalt de norm 1 PC op 10 studenten in het basisonderwijs en 1 PC op 5 studenten voor het secundair onderwijs ; Regionale Expertise Netwerken (REN) voor vorming van docenten en leerkrachten.
- **ICT-vaardigheden in het onderwijs** - Leren werken met ICT in de eindtermen
- **ICT-vaardigheden voor werkzoekenden en werknemers** – VDAB-actieplan : kennismaking met computers voor werkzoekende, certificaten voor professionele ICT-vaardigheden, opleiding van VDAB-trainers, systematische inpassing van ICT-vaardigheden in beroepsopleidingen
- **ICT-vaardigheden voor laaggeschoolde volwassenen** – via het basiseducatie beleid, maar ook via de socio-culturele opleidingssector voor volwassenen
- **Digitaal Platform Ouderen** – een databank van actieprogramma's en opleidingsinitiatieven inzake ICT voor ouderen (2003-2004)

Toegang:

- **Stimuleren en bevorderen van breedband- en informatietechnologie** – IMEC : iCity (mobiele communicatie), IBBT – onderzoekscentrum voor breedbandtoepassingen en Gelijke Kansen in Vlaanderen/Blindenzorg Licht & Liefde : ontwikkeling van het blindsurfer label
- **E-government** – 125 operationele elektronische diensten aangeboden via de portal [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)
- **Interactieve Digitale Televisie** – televisie als complementair breedbandplatform (laagdrempelig)
- **Cultuur** – Openbare Bibliotheken : gratis toegangsbeleid, online catalogus ; Cultuur centra – ontwikkeling van websites ; Cultuurdatabank : [cultuurweb.be](http://cultuurweb.be)
- **Werk** – VDAB online interface tussen werkzoekenden en werkgevers

In functie van de volgende fase wordt benadrukt dat er meer tijd moet genomen worden om tot een eenduidige analyse en visie te komen teneinde de integratie van de verschillende initiatieven op de verschillende beleidsniveau's te bevorderen.

#### LA REGION WALLONNE

Interview de Messieurs Pierre-Yves Bolen (Cabinet du Ministre Président) et d'Etienne Davio (Commissariat easi-Wall)

Au niveau de la région wallonne, la lutte contre la fracture numérique est une priorité importante et de longue date pour le gouvernement. Dès 2002, la Région Wallonne avait lancé le Plan Mobilisateur pour les Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC) visant à former 100.000 demandeurs d'emploi à l'horizon 2004. En 2003, un premier inventaire des actions mises en œuvre en Région Wallonne en matière de lutte contre la fracture numérique a été réalisé. Suite à cet inventaire, le plan national a servi le catalyseur pour le développement d'un plan régional de lutte contre la fracture numérique 2005-2009, appelé Plan Régional d'Intégration Numérique (PRIN). Ce plan financé à travers le PST 2, porte non seulement sur la lutte contre la fracture numérique au niveau des personnes physiques mais aussi au niveau des personnes morales. Ce plan s'inscrit clairement comme la contribution de la Région Wallonne au plan d'action national de lutte contre la fracture numérique. Ce plan repose sur 5 objectifs majeurs qui constituent les axes du plan, à savoir :

- L'analyse et la compréhension du phénomène de la fracture numérique (enquête AWT)
- La sensibilisation et l'information sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TI)
- La formation aux TIC et à leurs usages
- L'accès aux outils informatiques
- La fracture numérique dans la sphère économique

Chaque axe ou objectif inclus dans le plan fait l'objet d'actions particulières. Au total 19 actions sont identifiées dans le PRIN. Les actions de la Région Wallonne se déclinent à travers des fiches précisant le responsable politique et l'opérateur de l'action, le contenu de l'action et enfin les indicateurs permettant d'évaluer celle-ci. L'action 2 du plan met en évidence le dispositif de gestion et de coordination du plan. La liste des 19 actions du PRIN se trouve en annexe 1.

#### LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

Interview de Madame Fabienne Winckel (Cabinet de la Ministre Présidente)

Au niveau de la communauté française, la lutte contre la fracture numérique fait partie des priorités politiques du gouvernement, notamment à travers ses compétences en matière d'enseignement. La réponse de la communauté française au plan d'action national de lutte contre la fracture numérique s'est faite principalement au travers du plan de la communauté en matière d'inclusion des TIC dans l'école. Cinq volets principaux composent ce plan :

- Le volet équipement à travers l'action cyber-classe visant à ré-équiper toutes les écoles de la communauté française en serveurs et PC. L'objectif est d'atteindre la norme de 1 PC pour 15 élèves (85 millions € - 400.000 PC à installer, financement via l'accord de coopération communauté française-région wallonne)
- Le volet formation des enseignants et des directions visant à faire « rentrer » les TIC dans la pédagogie de chaque enseignant comme un support analogue aux livres et autres matériels pédagogiques (formation organisée par les centres de compétence TIC wallons, via l'accord de coopération communauté française-région wallonne)
- Le volet formation des élève via le développement de trois niveaux TIC certifiant des socles de compétence en matière d'usage des TIC : carte TIC (fin du primaire) – passeport TIC (fin du 1er degré secondaire) – brevet TIC (fin du secondaire)
- Le volet pédagogique favorisant l'échange d'expériences via la mise en ligne d'outils pédagogiques supportés par les TIC sur le site [www.enseignement.be/respel/](http://www.enseignement.be/respel/)
- Le volet « bons usages » via le développement d'une charte pour les écoles et les élèves précisant les droits et devoirs en matière de bonnes pratiques TIC

A la communauté française, le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique est présenté comme un véritable « booster » des politiques actuellement menées. Il a permis à la fois de donner une force politique importante aux actions menées par la communauté française mais aussi de les encadrer par un enjeu social majeur de lutte contre la discrimination numérique.

#### LA COMMUNAUTE GERMANOPHONE

Interview téléphonique de Monsieur Olivier Warland et de Monsieur Helmut Maraite Cabinet du Ministre Président

La communauté germanophone se distingue des autres régions du pays par un certain nombre de spécificités qu'il convient de souligner afin de mettre en relief les impacts du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique dans celle-ci.

La fracture numérique présente en communauté touche essentiellement la population âgée. En effet, par rapport aux autres entités du pays, la communauté germanophone jouit d'une situation économique plus favorable avec un taux de chômage qui ne dépasse pas les 7%.

Au-delà de la population âgée, la fracture numérique se fait aussi plus matérielle en communauté germanophone dans la mesure où tant les cablo-opérateurs que Belgacom ne parviennent pas à offrir une qualité de connexion suffisante aux populations situées au sud de la communauté. Le débit moyen offert par les opérateurs sur les autres régions est de 4 MB alors qu'au sud de la communauté germanophone celui-ci est, en moyenne, de 1 MB.

Enfin, la langue officielle de la communauté germanophone est l'Allemand. Cette spécificité linguistique rend délicate la participation de certains opérateurs de la communauté au plan d'action national dans la mesure où les réponses aux appels à propositions lancés dans le cadre du plan doivent se faire en français et/ou néerlandais.

La communauté germanophone a fait preuve dès avant le plan d'un important dynamisme en matière de politiques d'accès et d'usage de sa population aux technologies liées à la Société de l'Information. Dans le cadre du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique, la Communauté germanophone a continué à mener dynamiquement différentes politiques. De manière non exhaustive, on peut citer :

- La participation au plan régional Cyber-classes de la Région Wallonne (renouvellement complet du matériel prévu en 2008) et la mise au point d'un serveur « learnbox » qui coordonne et promeut le travail pédagogique des écoles du primaire et secondaire
- L'installation de points d'accès Internet dans les bibliothèques de catégorie 1 et 2 de la communauté
- L'offre de facilités en matière d'accès et d'usage aux jeunes de la communauté via les centres de jeunesse et le conseil germanophone de la jeunesse (RDJ)

- ✓ A l'issue de ce tour d'horizon des différentes entités partie prenante au plan d'action national de lutte contre la fracture numérique, il semble important de souligner les éléments suivants :

- Le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique représente pour chacune des entités à la fois un cap et un catalyseur : un cap parce que le plan permet de structurer les actions et les politiques par rapport à un enjeu social majeur et des objectifs communs –un catalyseur parce que bien que déjà actives dans le champ de la fracture numérique, les entités ont su profiter de ce plan pour donner une nouvelle impulsion à leurs politiques respectives.
- L'autonomie fédérale dont ont fait preuve les différentes entités fédérées en définissant leurs propres politiques et actions est remarquable. Elle constitue à la fois une base solide pour leur motivation à participer au plan d'action national mais permet aussi à chacune de réaliser des actions cadrant d'une part avec leurs compétences respectives et d'autre part avec les spécificités des populations dont elles ont la charge.

## Etat d'avancement des différentes actions du plan

Dans cette section, nous allons reprendre sous forme d'un tableau les différentes actions identifiées dans le cadre du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique. Le but de ce tableau est de rendre compte de manière synthétique des différentes informations collectées durant notre mission quant à l'avancement des actions.

La première colonne présentera les actions. La deuxième colonne identifiera le ou les public(s) visé(s) par l'action. Dans une troisième colonne, le ou les responsable(s) de la mise en œuvre de l'action seront présentés. La quatrième colonne fera un bref commentaire sur l'état d'avancement de l'action. Enfin, la dernière colonne donnera sous la forme d'une icône un indice de réalisation de l'action.

### Définition des indices



Action non entreprise ou arrêtée



Action terminée



Action ayant présenté des difficultés – en cours de redéfinition



Action lancée et en cours de réalisation



Manque d'information sur l'action

Comme le montre le tableau suivant, la plupart des actions annoncées dans le plan sont actuellement en cours de réalisation. Ainsi sur les 28 actions que comprend le plan 17 sont actuellement en cours de réalisation, voir déjà terminées. Ce résultat mérite d'être souligné dans la mesure où il témoigne du **dynamisme produit par le plan d'action national**. Il importe de relever également que les actions ayant présenté des difficultés dans leur mise en œuvre sont, pour une partie importante, des actions nécessitant la coopération entre différents niveaux de pouvoir.

Action	Population	Responsabilité	Avancement	Indice
Action 1	Tout public	Fédéral (FEDICT ) RW : AWT	Réalisée mais campagne fédérale mal accueillie	
Action 2	Tout public	Fédéral (MIS)	Arrêt de l'action pour reprise d'une réalisation déjà existante en RW	
Action 3	Publics fragilisés	Fédéral (MIS)	Action non encore lancée	
Action 4	Tout public	Fédéral (FEDICT)	En cours de réalisation « portail sur les mauvais usages d'internet – volet racisme »	
Action 5	Administrations/associations	Fédéral (MIS)	Inventaire réalisé – première mise en ligne via le site du Ministère de l'intégration sociale	
Action 6	Elèves	Communautés Française Communauté Germanophone	Brevets TIC et site RESPEL Serveur « Learnbox »	
Action 7	Ecoles et élèves	Communauté française Communauté germanophone	Plan de ré-équipement des écoles « cyber-classe » (échéance 2008 – accord de coop. avec la RW)	
Actie 7	Scholen en leerlingen	Vlaamse Gemeenschap	1 PC op 15 leerlingen in basisonderwijs en 1 op 5 in secundair onderwijs	

Action 8	Enseignants	Communautés française	Formation des enseignants et directions (accord de coop. avec la RW)	
Actie 8	Leerkrachten	Vlaamse Gemeenschap	Regionale Expertisenetwerken (REN)	
Action 9	Tout public	Fédéral (MIS)	Arrêt de l'action pour reprise d'une réalisation déjà existante en RW	
Action 10	Publics fragilisés	?	?	
Action 11	Demandeurs d'emploi	Région wallonne	Plan PMTIC en Région Wallonne et fiches 9 à 12 du PRIN	
Action 11	Werkzoekenden	Vlaamse gemeenschap	VDAB Actieplan	
Action 12	Enseignant et formateur	Communauté française	Lancement de brevet TIC pour le primaire et le secondaire	
Action 13	Tout public	Fédéral (MIS) Région wallone	Mise en place de 300 EPN et de 110 easy-e-space par le fédéral Mise en place de 80 EPN par la RW ( Fiche 13 –PRIN) -	
Actie 13	Ganse Bevolking	Vlaamse gemeenschap	Gratis toegang in alle openbare bibliotheken	
Actie 13	Ganse Bevolking	Vlaamse gemeenschap	Piloot-project iClty met 400 testgebruikers in Hasselt en Leuven	

Action 14	Tout public	Fédéral (MIS)	Réalisation de la cartographie	
Action 15	Associations	Fédéral (MIS)	Appel d'offres lancé pour l'identification d'une configuration de base	
Action 16	Tout public	Fédéral (FIN)	Action lancée et toujours en cours	
Action 17	Travailleurs et entreprises	Fédéral (MINECO)	Action lancée et toujours en cours	
Action 18	Administrations	Région wallonne	Réalisation d'une étude sur l'offre multi-canal	
Action 18	Ganse Bevolking	Vlaamse gemeenschap	iDTV – eVRT en Vlaanderen Interactief	
Action 19	Administrations	Région wallonne	Inscrit dans la mission du commissariat easi-wall (action : lisibilité)	
Actie 19	Ganse Bevolking	Vlaamse gemeenschap	125 operationele elektronische diensten aangeboden via de portal <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>	
Action 20	Associations	Fédéral (MIS)	Préparation de la base juridique nécessaire (difficultés)	
Action 21	Tout public	Fédéral (MIS)	Pas d'actions directes entreprises	

Action 22	Administrations	Fédéral et entités fédérées	Engagement collectif	
Action 23	Administrations-Politiques	Fédéral (MIS)	Difficulté de réalisation – choix de l'INS	
Action 24	Administrations-Politiques	Fédéral (MIS)	Action non encore lancée	
Actie 24	Administrations-Politiques	Vlaamse Gemeenschap	Steunpunt Gelijkekansenbeleid –fundamenteel wetenschappelijk onderzoek over digitale geletterdheid en een inclusieve digitale maatschappij	
Action 25	Associations	Fédéral (MIS)	Appel à projets et soutien « fête de l'internet » (Loterie nationale)	
Action 26	Tout public	?	?	
Action 27	Administrations	Fédéral et entités fédérées	Engagement collectif (+ any-surfer en Région Wallonne)	
Action 28	Publics fragilisés	Fédéral (MIS)	Mise en place du fonds via la fondation Roi Baudouin	

## **Contribution de la Région wallonne au plan national d'inclusion numérique**

### **1. Introduction**

La diffusion rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de notre société procure des avantages et progrès incontestables. La Société de l'Information n'est plus une prédiction lointaine ; en Région wallonne, c'est le quotidien du plus grand nombre des citoyens et entreprises. Cette évolution technologique rapide entraîne une réalité moins réjouissante : une nouvelle catégorie d'exclus voit le jour, constituée des hommes et des femmes qui, pour diverses raisons, n'ont pas pris le train en marche. La fracture numérique, notion qui désigne les discriminations qui existent entre ceux qui utilisent Internet et ceux qui ne l'utilisent pas, n'est toutefois pas une fatalité. De nombreuses initiatives permettent de lutter contre cette fracture d'un nouvel ordre afin de promouvoir l'inclusion numérique de tous.

SOUCIEUX DE PARTICIPER A LA LUTTE CONTRE CETTE DUALISATION NUMERIQUE, LE GOUVERNEMENT WALLON A PREVU DANS LA DECLARATION DE POLITIQUE REGIONALE DE « RENFORCER L'ACCESSIBILITE DE TOUS AUX OUTILS DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION ». CETTE VOLONTE SE TRADUIT CONCRETEMENT DANS LE PLAN STRATEGIQUE TRANSVERSAL N°2 RELATIF AU « DEVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN, DES CONNAISSANCES ET DES SAVOIR-FAIRE ».

En amont de ce plan, la Région Wallonne a adopté très tôt des politiques visant à promouvoir l'accès de tous aux TIC et à réduire la fracture numérique. Ces initiatives ont fait l'objet d'état des lieux accessibles en ligne sur le site <http://egov.wallonie.be/pa0701.htm>. Le présent document constitue un pas supplémentaire en faveur de l'inclusion numérique : il contient l'ensemble des actions que la Région Wallonne entend poursuivre en matière de lutte contre la fracture numérique et constitue la contribution de la Région Wallonne au plan national d'inclusion numérique. Dans la mise en œuvre de ces actions, la Région Wallonne veillera à développer des synergies étroites avec ses partenaires, en particulier avec la Communauté française.

5 axes constituent la superstructure de ces actions, ils se rapportent respectivement à :

- L'analyse et la compréhension du phénomène de la fracture numérique
- La sensibilisation et l'information sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
- La formation aux TIC et à leurs usages

- L'accès aux outils informatiques
- La fracture numérique dans la sphère économique

A chacun de ces axes, développés ci-dessous, correspond un ensemble de fiches spécifiant les actions menées. Ces fiches détaillées sont présentées en troisième partie du document.

## 2. Les cinq axes de la lutte contre la fracture numérique

### 2.1 L'analyse et la compréhension du phénomène de fracture numérique

Une première nécessité consiste en une connaissance très fine de ce que recouvre le concept de fracture numérique. Cette fonction d'observatoire doit permettre de définir avec précision et d'ajuster, dans le temps, les actions entreprises.

Dès lors, il convient de poursuivre et d'affiner les enquêtes menées périodiquement par l'Agence wallonne des télécommunications pour disposer d'une radiographie précise du phénomène. Dans le même ordre d'idées, il y a lieu d'assurer une mission de veille relative aux actions entreprises dans d'autres Régions et pays en faveur de l'inclusion numérique.

#### **Fiches se rapportant à cet axe d'intervention :**

- **Fiche 1** : Usages TIC (enquêtes)
- **Fiche 2** : Coordination de l'action régionale de lutte contre la fracture numérique

### 2.2. La sensibilisation et l'information

Il importe de sensibiliser, en permanence, un public toujours plus large aux multiples apports des TIC. En effet, l'évolution rapide et continue des TIC contient en elle-même le risque d'exclusion.

Cette sensibilisation s'opère en particulier au travers des outils mis en œuvre par l'Agence Wallonne des Télécommunications. Ainsi en va-t-il du portail internet [www.awt.be](http://www.awt.be). Une initiative très porteuse menée dans le cadre de la fiche Promotion des TIC, consiste dans la publication d'un CD-Rom d'initiation intitulé « Petits et grands, tous devant l'écran ». Ce cd-rom dont plus de 25.000 exemplaires ont déjà été distribués est un outil de sensibilisation de premier plan.

Différentes actions menées au titre de la sensibilisation, voire de la formation, ciblent le monde de l'entreprise. Il ressort des enquêtes menées par l'AWT que l'intervention au sein des entreprises à un effet direct sur l'inclusion numérique des travailleurs et de leur entourage. Il s'agit donc d'un axe d'intervention très précieux.

#### **Fiches se rapportant à cet axe d'intervention :**

*Fiches prioritairement orientées sur cet axe*

- **Fiche 3** : Portail AWT
- **Fiche 4** : Promotion des TIC
- **Fiche 5** : Prométhée II- Agence Wallonne des Télécommunications
- **Fiche 6** : Technologies Mobiles

*Fiches visant cet axe à titre secondaire*

- Fiche 7 : Centres de compétence TIC
- Fiche 10 : Plan mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC)
- Fiche 13 : Développement d'Espaces Publics Numériques (EPN) dans les communes wallonnes
- Fiche 8 : Cyberclasses

### **2.3. La formation aux TIC et à leurs usages**

La formation aux TIC et à leurs usages occupe assurément une place centrale, sa carence étant bien souvent la cause première du décrochage numérique. Les projets poursuivis concernent en priorité les écoles (projet Cyber-classes qui vise à renforcer la présence d'ordinateurs dans les écoles et à permettre la formation de tous les jeunes aux outils informatiques), les demandeurs d'emploi (formations préqualifiantes des demandeurs d'emploi, Plan Mobilisateur des TIC, ....).

D'autres publics cibles sont aussi concernés. Ainsi les Centres de compétences offrent des formations à tous types de publics.

Il faut souligner que la formation est désormais systématiquement inscrite dans les actions entreprises. Ainsi les Espaces Publics Numériques ne se contentent pas d'être, à la façon des cyber-cafés, des lieux où l'on peut accéder à des ordinateurs. Un véritable dispositif de formation y est mis en place.

#### **Fiches se rapportant à cet axe d'intervention :**

*Fiches prioritairement orientées sur cet axe*

Actions tout public

- **Fiche 7** : Centres de compétence TIC

Actions dans les écoles

- **Fiche 8** : Cyberclasses

Actions en faveur des demandeurs d'emploi

- **Fiche 9** : formation « pré qualifiantes »
- **Fiche 10** : Plan mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC)

- **Fiche 11** : formation aux métiers de l'informatique/ formation dans les métiers des compétences transversales/certification ECDL
- **Fiche 12** : plan MINITIC/ formation à distance/ points d'accès à la formation à distance

*Fiches visant cet axe à titre secondaire*

- **Fiche 13** : Développement d'Espaces Publics Numériques (EPN) dans les communes wallonnes
- **Fiche 15** : Acquisition et sensibilisation à l'usage quotidien de l'informatique

## **2.4. L'accès aux outils informatiques**

La politique suivie privilégie la création d'Espaces Publics Numériques (EPN), conçus comme des lieux où un large public accède à des ordinateurs. Un large programme de développement des EPN au sein des communes a ainsi été lancé. D'autres initiatives existent : les Centres de compétences permettent l'accès gratuit à des parcs informatiques, des projets sont également menés pour assurer l'accès gratuit à un parc informatique et à Internet dans le cadre d'une recherche active d'emploi.

Des initiatives sont également prises en vue d'assurer l'accès individuel aux outils informatiques. Cela va du reconditionnement de PC via le secteur de l'économie sociale à des projets de formation, assortis de l'acquisition d'un ordinateur dans des conditions avantageuses.

L'accessibilité doit également s'envisager au regard de handicaps spécifiques. Ainsi la Région Wallonne a adopté une politique volontariste visant à assurer l'accessibilité des sites Internet publics aux non-voyants et mal-voyants (<http://egov.wallonie.be/accessibilite/index.htm>).

### **Fiches se rapportant à cet axe d'intervention :**

*Fiches prioritairement orientées sur cet axe*

- **Fiche 13** : Développement d'Espaces Publics Numériques (EPN) dans les communes wallonnes
- **Fiche 14** : Reconditionnement de PC via le secteur de l'économie sociale
- **Fiche 15** : Acquisition et sensibilisation à l'usage quotidien de l'informatique
- **Fiche 16** : Démultiplication des lieux d'accès gratuit à Internet pour les demandeurs d'emploi
- **Fiche 17** : Accessibilité des sites Internet aux non-voyants et mal-voyants

*Fiches visant cet axe à titre secondaire*

- Fiche 7 : Centres de compétence TIC
- Fiche 8 : Cyberclasses

## **2.5. La fracture numérique dans la sphère économique**

Si la fracture numérique est généralement envisagée à l'égard des citoyens, il est également intéressant de se poser la question d'une éventuelle distanciation technologique dans le secteur économique. En ce sens, différentes initiatives ont été prises pour assurer l'inclusion numérique des entreprises wallonnes. Il s'agit en particulier des primes et du guide relatif à l'e-business. On rappellera la remarque formulée précédemment quant à l'incidence de la bonne inclusion numérique des entreprises sur celle des citoyens.

### **Fiches se rapportant à cet axe d'intervention :**

*Fiches prioritairement orientées sur cet axe*

- **Fiche 18** : Guide de l'e-business
- **Fiche 19** : Simplification de l'accès de l'aide à l'e-business

## Annex 2 : Gecoördineerde input van de Vlaamse Gemeenschap voor het Nationaal Actieplan 'Digitale Inclusie'

### VLAAMSE REGERING

#### MEDEDELING AAN DE LEDEN VAN DE VLAAMSE REGERING

#### **Gecoördineerde input van de Vlaamse Gemeenschap voor het Nationaal Actieplan 'Digitale Inclusie'**

### Inleiding

Met het oog op de ontwikkeling van het Nationaal Actieplan ter bestrijding van de digitale kloof, wordt aan de federale en gefedereerde entiteiten gevraagd om voor de eigen beleidsdomeinen een kwantitatieve en kwalitatieve stand van zaken van de digitale kloof op te maken. In het eerste hoofdstuk van dit document stelt de Vlaamse Gemeenschap een diagnose van de situatie in Vlaanderen aan de hand van recent cijfermateriaal. Het tweede hoofdstuk schetst een overzicht van vroegere en bestaande beleidsinitiatieven om de digitale kloof terug te dringen. In het derde hoofdstuk tenslotte worden vanuit de verschillende beleidsdomeinen een aantal voorstellen geformuleerd om de digitale kloof verder terug te dringen .

## 1. Diagnose digitale kloof

### 1.1. Kwalitatief:

Net zoals dat voor heel België geldt, verdeelt de digitale kloof Vlaanderen in twee ongelijke groepen: diegenen die toegang hebben tot de informatietechnologieën en diegenen die er geen toegang toe hebben. Toch lijkt de digitale kloof, zeker in Vlaanderen, meer dan alleen maar een probleem van toegang te zijn. Bepaalde groepen van mensen lopen inderdaad het risico uit de boot te vallen omdat ze niet of slechts beperkt beschikken over *toegang* tot de nieuwe technologieën (internet, informatica, mobiele telefonie,...). Maar daarnaast ontbreekt het hen vaak aan *kennis en vaardigheden*, of *motivatie* en *middelen* om er optimaal *gebruik* van te maken. Ook worden er momenteel nog onvoldoende gediversifieerde en kwaliteitsvolle *inhoud en diensten* aangeboden die voor bepaalde groepen van mensen nuttig of relevant kunnen zijn.

Het maatschappelijke debat in Vlaanderen over de digitale kloof heeft zich in het verleden dan ook te veel gefixeerd op het materiële, *infrastructurele* aspect van de digitale kloof. Minstens even belangrijk is het slopen van mentale en intellectuele drempels, investeren in

vorming en opleiding en het stimuleren van het efficiënte *gebruik* van de inhoud en diensten die via nieuwe digitale media worden aangeboden.

Daarom pleit Vlaanderen ervoor om het debat genuanceerd te voeren. Uit diverse onderzoeken blijkt dat er niet één digitale kloof is, maar eerder een combinatie van verschillende kloofjes, al naargelang leeftijd, geslacht, gezinssamenstelling, opleidingsniveau, inkomen, beroepscategorie en geografische variabelen. Een mirakeloplossing om de digitale kloof te verkleinen, bestaat niet. Het gaat hier om een complexe materie waar op verschillende domeinen aan gewerkt moet worden.

## 1.2. Kwantitatief:

Uit een recente analyse van de administratie Planning en Statistiek (APS)<sup>20</sup> blijkt dat het aandeel van de Vlamingen ouder dan 18 jaar dat gebruik maakt van het Internet is opgelopen van 34% in 2001 naar 46% in 2003.

Deze Internetgebruikers zijn echter niet evenredig verdeeld over de verschillende bevolkingsgroepen. Het ICT-bezit en -gebruik hangen samen met het *geslacht*, de *leeftijd*, het al dan niet hebben van *betaald werk* en van het *opleidingsniveau*. Vanuit deze resultaten blijkt dat er inderdaad een digitale kloof is in functie van deze variabelen en dat deze kloof zelfs groter is geworden van 2001 naar 2003. Vlaanderen kampt hier dus met een structureel probleem.

De kloof is ook sterker aanwezig bij het ICT-*gebruik* dan bij het ICT-*bezit*. Deze observatie stemt overeen met onderzoek in Nederland van Van Dijk (2003)<sup>21</sup>. Volgens hem is het concept van de digitale kloof zelf in evolutie. Eerst stond vooral het *bezit* van ICT in de kijker, maar met de voortschrijdende ICT-penetratie binnen de Nederlandse huishoudens worden de ICT-*vaardigheden* en het ICT-*gebruik* belangrijker.

Recente onderzoeksresultaten van een Dimarso-enquête bevestigen deze bevindingen van APS. In juni 2004 peilde **Dimarso** in opdracht van de Vlaamse overheid bij 1.500 Vlaamse burgers naar hun gebruik van internettechnologie.

Uit de enquête blijkt dat ruim twee op drie Vlamingen (68%) thuis over een PC beschikt. Twee op drie respondenten (67%) heeft persoonlijk, d.w.z. thuis, op het werk, op school, bij vrienden of familie enz. toegang tot het internet.

De Dimarsocijfers tonen ook aan dat er effectief een digitale kloof is volgens leeftijd, sociale groep en opleidingsniveau, zowel wat PC-bezit als toegang tot internet betreft:

- naarmate de respondenten ouder zijn, daalt het PC-bezit, alsook de toegang tot internet.
- hoe hoger de *sociale* groep, hoe groter het PC-bezit. Bij de twee hoogste sociale groepen heeft 82% een PC, bij de laagste sociale groep slechts 37%. Bij de hogere *sociale* groepen heeft ruim 80% persoonlijk toegang tot het internet. Dit aandeel neemt af tot 63% bij de lage middenklasse en 36% bij de lagere klasse.
- Ook de samenhang met het *opleidingsniveau* is lineair. Van de respondenten die een diploma hoger onderwijs hebben, heeft 82% een PC in huis. Dit aandeel daalt tot 34% bij de respondenten die enkel een diploma lager onderwijs behaalden. Van de respondenten met een diploma hoger onderwijs heeft 83% toegang tot het internet. Het aandeel zakt tot 70% bij respondenten met een diploma hoger middelbaar, 58% bij respondenten met een diploma lager middelbaar en 31% bij respondenten die enkel een diploma lager onderwijs hebben.

---

<sup>20</sup> zie bijlage cijfergegevens

<sup>21</sup> Van Dijk, J. (2003) De digitale kloof wordt dieper. Amsterdam/Den Haag: Infodrome.

Wetenschappelijk onderzoek onder leiding van professor Keith Roe aan de **K.U.Leuven** bevestigt de bevindingen van APS. Zowat de helft van de Vlamingen blijkt ronduit bang te zijn voor de computer en het internet. Het is dus niet enkel een kleine, marginale groep die de digitale revolutie aan zich ziet voorbijgaan. Hoewel *gender* en *leeftijd* zeker een bepalende factor spelen, lijkt toch vooral het *opleidingsniveau* doorslaggevend. Roe ziet dan ook een cruciale rol weggelegd voor onderwijs en vorming in het dichten van de digitale kloof, dat ook volgens hem een wijdverspreid en structureel probleem geworden is<sup>22</sup>.

De bevindingen van APS m.b.t. de pc- en internetpenetratie in Vlaanderen worden ook bevestigd door cijfers van onderzoeksbureaus **Insites Consulting**, uitgevoerd in opdracht van de Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat, in januari 2004. Met het oog op het in kaart brengen van de internetpenetratiegraad in België werd door Insites een studie gemaakt waarbij werd nagegaan hoeveel gezinnen over een PC zonder Internet beschikken en in hoeverre deze PC's Internetklaar zijn. Voor deze studie heeft Insites gebruik gemaakt van de gegevens uit het tiende Insites Belgian Internet Mapping onderzoek (november 2003). Deze cijfers tonen aan dat Vlaanderen, wat pc- en internetpenetratie betreft, beter scoort dan het Belgische gemiddelde.

### 1.3. Conclusie:

Al deze cijfergegevens tonen aan het internetgebruik in Vlaanderen tussen 1997 en 2003 een exponentiële groei kende. Het **m/v** verschil neemt tussen 2001 en 2003 af van 12,6 % naar 10,7 %. Het verschil in gebruik tussen diegenen die een hogere **opleiding** genoten en diegenen die een lagere opleiding volgden, blijft groot. Ook het verschil in gebruik tussen diegenen die een **betaald werk** verrichten en diegenen die geen betaalde job hebben, is groot. Zestigplussers maken ook significant minder gebruik van het internet dan de jongere **leeftijdscategorieën**.

Deze conclusies zijn verenigbaar met de vaststellingen die gedaan worden in een **Europees onderzoek**<sup>23</sup>. Hier stelt men dat de digitale kloof tussen mannen en vrouwen nog steeds bestaat. Deze kloof wordt er echter als minder problematisch beschouwd dan de kloof tussen mensen met een laag en mensen met een hoog inkomen of een lage en een hoge scholingsgraad. De huidige risicogroepen zijn dan ook verschillend van deze die een vijftal jaren geleden gedefinieerd werden. De nieuwe risicogroepen zijn personen die op een kruising van 'risico-achtergronden' zitten; bijvoorbeeld oudere vrouwen of laaggeschoolde niet buitenshuis werkende vrouwen.

Het aantal mensen zonder internetaansluiting daalt, maar tegelijkertijd wordt de kloof tussen niet-geconnecteerden en wel geconnecteerden groter. Naast deze verdieping van de digitale kloof stelt Van Dijk<sup>24</sup> dat binnen afzienbare tijd niet het bezit, maar wel vooral het verschil in *vaardigheden* en *soort gebruik* tot ongelijke kansen zal leiden. Ook de kloof tussen de geconnecteerden wordt groter. De nieuwe achterstandsgroepen ziet hij dan ook bestaan uit

---

<sup>22</sup> Marginality in The Information Age: The Socio-Demographics of Computer Disquietude: A short research note, Keith Roe and Agnetha Broos.

<sup>23</sup> Commission of the European Communities, *eInclusion revisited: The Local Dimension of the Information Society*, 2005.

<sup>24</sup> Van Dijk, J. (2003) De digitale kloof wordt dieper. Amsterdam/Den Haag: Infodrome.

personen die niet de nodige *digitale geletterdheid* bezitten. De uitdaging van de toekomst is dan ervoor zorgen dat er geen nieuwe uitsluitingen ontstaan op basis van soort gebruik. Dit impliceert dat onderzoek en beleid de aandacht voor de digitale kloof moet verschuiven van een centrale aandacht voor infrastructuur naar ook **meer aandacht voor gebruik, vaardigheden en gebruikersgroepen**. Tegelijkertijd moet men erover blijven waken dat mensen zonder internet niet tweemaal de dupe zijn en dat er dus altijd alternatieven zijn voor de niet-geconnecteerden.

## 2. Stand van zaken vorige en bestaande beleidsinitiatieven<sup>25</sup>

Tijdens de vorige regeerperiode werd onder de noemer **eFl@nders - Digitaal Actieplan Vlaanderen** een regeringsbrede benadering geïntroduceerd voor de problematiek Vlaanderen in de informatiemaatschappij. In dit actieplan legt Vlaanderen ook de nadruk op het verminderen van de digitale kloof en het bestrijden van sociale uitsluiting, door te streven naar een inclusieve en democratische informatiesamenleving voor iedereen. In het kader van dit plan werd een inventaris opgemaakt van alle lopende projecten (een 230-tal) die bijdragen tot de digitalisering en tot de overgang van Vlaanderen naar een informatiemaatschappij. Deze projectinventaris is te raadplegen via de [eflanders-website](#).

Hier volgt een greep uit enkele relevante projecten:

### 2.1. Sensibilisering

Bij de lancering van het e-Fl@nders - Digitaal Actieplan Vlaanderen is een algemeen **sensibiliserende [Hallo Vlaanderen!](#) campagne** opgezet. Deze campagne had tot doel de mensen in Vlaanderen ervan te overtuigen dat zij via een beter en effectiever gebruik van ICT zowel hun persoonlijk, hun sociaal als hun beroepsleven kunnen verbeteren. Daarnaast moet de Vlaamse burger bewust gemaakt worden van de inspanningen die de Vlaamse overheid in al haar geledingen levert om haar elektronische dienstverlening naar de burger te verbeteren.

De **nieuwsbrief Kenniswijzer eFl@nders** informeert en sensibiliseert de lezers over de laatste ontwikkelingen op het vlak van de nieuwe media, ICT en de informatiemaatschappij.

Het **Coördinatiepunt Informatiemaatschappij** (CPI) van de Vlaamse Gemeenschap verspreidt alle relevante informatie binnen het ministerie en zorgt voor een Vlaamse gecoördineerde stellingname in deze materie.

**Gelijke Kansen** in Vlaanderen subsidieert het **Steunpunt Gelijkekansenbeleid**, het expertisecentrum rond gelijke kansenbeleid in Vlaanderen. Door fundamenteel en toegepast onderzoek draagt het Steunpunt bij tot kennisontwikkeling en wetenschappelijke ondersteuning van overheid en middenveld. Binnen het Steunpunt loopt een fundamenteel onderzoek over 'Inclusieve digitale maatschappij en digitale geletterdheid' van L. Claeys.

### 2.2. Opleiding en Onderwijs

#### **- ICT in het onderwijs**

Alle scholen zijn momenteel voor hun administratieve taken met het internet verbonden. De papierstroom tussen de Vlaamse Overheid en de scholen is hierdoor drastisch teruggedrongen. Voor pedagogische doeleinden beschikken alle secundaire scholen in het gewoon onderwijs over internet. Voor het gewoon basisonderwijs en het buitengewoon secundair onderwijs bedraagt dit 90%. In het buitengewoon basisonderwijs is dit 73%. Vlaanderen haalt de norm van 1 PC per 15 leerlingen, met uitzondering van het gewoon basisonderwijs.

---

<sup>25</sup> Een overzicht van alle beleidsinitiatieven in de verschillende domeinen is ook te lezen in de inventaris die opgemaakt is door [ESNET](#) op vraag van Arena en Van Velthoven

Vlaanderen startte tevens een project 'Regionale Expertisenetwerken', gericht op de ontwikkeling van ICT-vaardigheden voor leerkrachten en docenten. In 2004 werden de verschillende netwerken geïntegreerd tot één expertisecentrum, REN Vlaanderen. Vlaanderen miste hier de doelstelling om alle docenten na te scholen voor eind 2002. De toepassing van het geleerde in de lescontext laat soms ook nog te wensen over.

#### **- Het ICT-beleid voor het leerplichtonderwijs**

Deze acties zorgen voor een omkadering voor scholen om alle jongeren maximale kansen te geven om zich in de kennismaatschappij te ontplooien. Het onderwijs leert hen op een zinvolle en aangename manier omgaan met nieuwe media. Door via opname bij de eindtermen iedere leerling met ICT in contact te brengen, zorgt het onderwijs ervoor dat alle leerlingen ongeacht hun afkomst een gelijkwaardige basisvorming krijgen. ICT biedt bovendien mogelijkheden om de leerprocessen specifiek af te stemmen op de beginsituatie en het leerritme van de leerlingen.

#### **- Ontwikkeling van ICT-vaardigheden voor werkzoekenden en werknemers in het kader van een arbeidsmarktgericht beleid**

Het VDAB-actieplan voor de ontwikkeling van ICT-vaardigheden bevat volgende grote actielijnen. In de eerste plaats krijgt elke werkzoekende de gelegenheid om de opleiding "aangename kennismaking met de computer" te volgen. Deze opleiding betreft het praktisch aanleren van ICT-vaardigheden op persoonlijk niveau. Voor wat de vorming van ICT-vaardigheden betreft ten behoeve van de werkomgeving, wordt er in elk opleidingsprogramma dergelijke modules ingewerkt, ook de VDAB-trainers worden opgeleid om op doeltreffende manier met dit materiaal om te gaan. Daarnaast bestaan er specifieke programma's voor de certificering van "professionele" ICT-vaardigheden, die leiden tot het verwerven van certificaten, nodig voor de toeleiding naar vacatures (vb. ECDL, pc-techniker).

Systematische en structurele inpassing van IT-systemen en ICT-infrastructuur in de beroepsopleiding, moet leiden tot de uitbreiding van een toegankelijk aanbod voor individueel leren via e-leren, tot een flexibeler organisatie van de leeractiviteiten en een verdere digitalisering van de opleidingsprocessen (registratie en opvolging van de lerenden, organisatorisch en financieel beheer, beheer van het leermateriaal).

#### **- ICT-vaardigheden voor laaggeschoolde volwassenen**

De Basiseducatie is een onderwijsvorm die tot doel heeft laaggeschoolde volwassenen de nodige kennis en vaardigheden bij te brengen in functie van zelfredzaamheid en zelfontplooiing. Hieronder horen ook ICT-vaardigheden. De dominante aanwezigheid van ICT in de huidige maatschappij opent nieuwe wegen, maar stelt mensen ook voor nieuwe problemen. Basiseducatie helpt deze volwassenen hun weg te vinden in een kennismaatschappij door hen te leren hoe je met nieuwe technologieën omgaat, door hen de kans te geven om te leren met en over computers en door te werken aan sociale en communicatieve vaardigheden met betrekking tot ICT. Op die manier draagt de basiseducatie bij tot het overbruggen van de digitale kloof.

Ook binnen de gesubsidieerde sociaal-culturele volwassenensector worden regelmatig zowel door gespecialiseerde instellingen, volkshogescholen als verenigingen opleidingen georganiseerd rond nieuwe informatietechnologieën, internetcursussen e.d.

Vooraf de cursussen voor senioren en voor migranten kennen een groot succes.

Ook binnen het Europese actieprogramma Grundtvig zijn er momenteel lopende projecten waarbij Vlaamse organisaties uit de non-formele volwasseneneducatie betrokken zijn en die zich richten op het dichten van de digitale kloof.

- Het project ‘**Digitaal Platform Ouderen**’ van het Vlaams Ouderen Overleg Komitee werd door Gelijke Kansen in Vlaanderen gesubsidieerd. Dit project dat liep van november 2002 tot oktober 2003, bestond uit het aanleggen van een databank van actieprogramma’s en opleidingsinitiatieven rond ICT voor ouderen.

### 2.3. Toegang

#### **- Stimuleren en bevorderen van breedband- en informatietechnologie**

Naast de jaarlijkse structurele steun voor het interuniversitair micro-elektronica centrum IMEC (<http://www.imec.be>) investeert de Vlaamse Overheid sinds 2003 in een proeftuin voor mobiele communicatie "i-City" met 4000 testgebruikers. In datzelfde jaar besliste de Vlaamse Overheid eveneens een virtueel onderzoekscentrum voor informatie- en communicatietechnologieën op te richten. Het Instituut voor Breedbandtechnologie (<http://www.ibbt.be>), is sinds maart 2004 operationeel en is gericht op de Informatie- en CommunicatieTechnologie (ICT) in het algemeen, en de ontwikkeling van breedbandtoepassingen in het bijzonder.

- In 2000 en 2001 heeft ‘Gelijke Kansen in Vlaanderen’ een project gesubsidieerd van Blindenzorg Licht en Liefde. Dit project had als doelstelling richtlijnen te ontwerpen voor een label dat aangeeft dat de website vlot toegankelijk is voor personen met een visuele handicap. Hieruit ontstond het **Blindsurfer-label**.

#### **- e-government**

In 2000 gaf de Vlaamse Regering het startschot voor de uitbouw van een ‘geïntegreerd elektronisch overheidsloket’ met als doel de algemene elektronische toegang tot de basisoverheidsdiensten te organiseren. In 2002 werd een concreet actieprogramma uitgetekend voor de verdere uitbouw van het Vlaamse e-governmentbeleid, aan de hand van thematische clusters. Het online dienstenpakket van de clusters telt momenteel meer dan 125 operationele elektronische diensten, waarvan het merendeel aangeboden wordt via het vernieuwde Vlaamse overheidsportaal (<http://www.vlaanderen.be>). Midden 2004 werd de Vlaamse Infolijn belast met de verdere uitbouw van de Vlaamse e-government front-office om zo te komen tot een uniek multi-kanaal aanspreekpunt voor de burger. Met het Toewebinitiatief wil de Vlaamse Infolijn al haar websites en webtoepassingen toegankelijk maken voor mensen met een handicap. De verdere uitbouw van de Vlaamse e-government back-office wordt de verantwoordelijkheid van de Coördinatiecel Vlaams e-government (Corve).

#### **- Interactieve Digitale Televisie (iDTV)**

Eenzijds behoort ons land tot de Europese lidstaten met de hoogste breedbandpenetratie. Anderzijds stagneert sinds 2004 die groei van breedband internet in ons land.

België heeft de troef het best bekabelde land ter wereld te zijn. Een opportuniteit die de Vlaamse regering wil benutten om het laagdrempelige medium televisie als complementair breedbandplatform aan te bieden voor de mensen die anders als digitale drenkelingen uit de boot dreigen te vallen. De vorige regering heeft hier al behoorlijk in geïnvesteerd via de proefprojecten eVRT en Vlaanderen Interactief. Eind dit jaar moet dit leiden tot de uitrol van iDTV in Vlaanderen.

#### **- Cultuur:**

Zowat alle gemeentelijke openbare bibliotheken beschikken over één of meerdere pc’s met internetaansluiting voor gebruik door de bibliotheekbezoekers. Het raadplegen van het

internet in de bibliotheek moet gratis zijn. Eveneens decretaal bepaald is dat elke openbare bibliotheek moet beschikken over een on-line catalogus.

De meeste cultuurcentra hebben een eigen website. De bezoeker kan er het programma raadplegen, informatie zoeken over ticketverkoop en over reservatie van zalen en contact opnemen met de medewerkers van het cultuurcentrum. Momenteel heeft Cultuurnet Vlaanderen een project lopen in een aantal grotere cultuurcentra.

Het project Cultuurdatabank is nu nog in pilootfase en moet het mogelijk maken voor de cultuurcentra om bij de publicatie van hun aanbod gebruik te maken van een centrale cultuurdatabank waaruit men de beschrijving van de geprogrammeerde voorstellingen kan afladen. Het project Cultuurdatabank zal op termijn het aanbod van de verschillende culturele sectoren in Vlaanderen bestrijken. CultuurNet Vlaanderen lanceert dit jaar nog een globale cultuursite voor Vlaanderen ([cultuurweb.be](http://cultuurweb.be)). Daarop komen de verschillende gegevens over het cultuuraanbod terecht voor het grote publiek. Er wordt echter ook onderzocht hoe de gegevens over het cultuuraanbod ook hun weg kunnen vinden naar andere kanalen zoals interactieve digitale TV en GSM-toepassingen.

#### **- Werk:**

Op de website van de VDAB, [www.vdab.be](http://www.vdab.be), zijn verschillende transactie-toepassingen voor elke burger die arbeidsmarktgebonden vragen heeft, toegankelijk: raadplegen van een ruime vacaturedatabank, zoeken van een gepaste opleiding, aanbod van e-leer programma's, inschrijvingsmogelijkheid als werkzoekende, eigen virtueel domein om een sollicitatiestrategie op te zetten en te realiseren.

Ook bedrijven krijgen er een eigen werkruimte: ingave van vacatures, zoeken naar geschikte kandidaten en het contacteren van de kandidaten, beheer van een specifiek kandidatenbestand. Via het aangaan van partnerschappen met de grote spelers op de arbeidsmarkt (zowel nationaal als internationaal), beschikt men over het grootse virtuele platform met een arbeidsmarktgericht aanbod.

### 3. Doelstellingen – actieprincipes

De Vlaamse Regering wil met de verderzetting van het **Digitaal Actieplan Vlaanderen** voortbouwen aan een Vlaamse inclusieve digitale informatiemaatschappij en de digitale kloof terugdringen. Omdat dit een complex probleem is dat verschillende beleidsdomeinen aanbelangt, wil de Vlaamse Regering hier o.a. op de volgende domeinen aan werken:

#### 3.1. Sensibilisering

Om op een efficiënte wijze te kunnen bepalen welke sensibiliseringsacties het meest aangewezen zijn, is verder onderzoek nodig naar de evolutie van de digitale kloof in Vlaanderen. Het verzamelen en analyseren van recent cijfermateriaal zal niet enkel door APS gebeuren. Het IBBT zal samen met de overheid de implementatie van een **ICT-monitor** uitwerken om verschillende ICT-indicatoren te meten. Ook vanuit **Gelijke Kansen** zal onderzoek naar deze materie gefinancierd worden. Bovendien zal de website van het Steunpunt Gelijke Kansen uitgebreid worden met statistieken over de digitale kloof. Al deze initiatieven dragen bij tot de noodzakelijke kennis om een beleid op te baseren, gericht op een inclusieve digitale maatschappij en digitale geletterdheid. Daarnaast hebben deze initiatieven ook een sensibiliserend effect naar de bredere samenleving toe.

#### 3.2. Opleiding en Onderwijs:

Het belangrijkste aspect van het ICT-beleid in het onderwijs bestaat erin alle uitstromers de nodige functionele, leerprocesgerichte en sociaal-ethische **ICT-vaardigheden** bij te brengen. Het bezitten van die vaardigheden is immers de beste remedie tegen de digitale kloof. Tegen het einde van de leerplicht moeten leerlingen over de basiscompetenties beschikken om met ICT overweg te kunnen. Ook de Basiseducatie heeft een belangrijke opdracht in het bijbrengen van ICT-basisvaardigheden aan lager geschoolde volwassenen. Daarom zal het huidige modulaire ICT-traject meer aangepast worden aan de noden van de doelgroep.

Sinds 2002 worden geen extra middelen of “gekleurde” middelen meer voorzien voor **ICT-infrastructuur**. Scholen moeten sindsdien hun infrastructuur actueel houden via hun werkingsmiddelen. Scholen kennen naargelang hun regio, instroom, aanbod, visie e.d. tal van specifieke noden en behoeften. Via het systeem van werkingsmiddelen kunnen zij best zelf beslissen waaraan zij deze besteden.

Via de ICT-monitor volgen we de aanwezige ICT-infrastructuur en het gebruik ervan echter nauwgezet op. Tweejaarlijks bevragen we steekproefsgewijs de scholen en instellingen van het leerplichtonderwijs, het onderwijs voor sociale promotie en de basiseducatie. Die bevraging handelt over de aanwezige ICT-infrastructuur (hardware, software en netwerkinfrastructuur) en de internetverbindingen, het gebruik en de integratie ervan in de leercontext, de ICT-vaardigheden van leerkrachten, leerlingen en cursisten en de percepties over het educatieve ICT-gebruik bij relevante actoren. Op basis daarvan zal nagegaan worden of er alsnog behoefte is aan extra financiering.

Gedurende deze regeerperiode krijgt het **softwarebeleid** een sterke impuls. Enerzijds via het ondersteunen van een lokale educatieve portaalsite, Klascement, anderzijds via de introductie en integratie van vrije en open bron software (open source software) in het onderwijs. Vrije software is een recent fenomeen dat het potentieel heeft de softwareontwikkeling radicaal te veranderen. De mogelijkheden voor onderwijs zijn beschikbaar maar onvoldoende gekend. Daarom zullen scholen gesensibiliseerd worden om dit software alternatief te gebruiken.

Op middellange termijn zal het systeem van **ICT-coördinatie** behouden blijven. Het systeem zal zelfs worden verfijnd. Zo zal in samenwerking met de ICT-coördinatoren, de koepels en andere relevante actoren een takenprofiel voor de ICT-coördinatoren worden ontwikkeld om een beter evenwicht tot stand te brengen tussen pedagogische en technische ICT-coördinatie. En op korte termijn zal de samenwerking voor scholen van het basisonderwijs en scholen van het secundair onderwijs op het vlak van de ICT-coördinatie opnieuw vergemakkelijkt worden.

Voor wat het domein Werk betreft wordt terug een hoofddaccent gelegd op het bijbrengen van ICT-basisvaardigheden via het programma “**aangename kennismaking met de computer**”. Deze doe-opleiding is **geïntegreerd** in de sluitende aanpak van werkzoekenden. Via de sectorwerking wordt ook de aandacht gevestigd op werknemers die op ICT-vlak nog moeten bijbenen. De mobiele apparatuur en het werkmateriaal wordt dan ook ter beschikking gesteld om direct in de bedrijfsomgeving dergelijke basisopleidingen te verzorgen.

Een tweede belangrijk actiepoint betreft de verdere inbouw van het aanleren van ICT-vaardigheden voor de **functionele beroepscontext**. Hiertoe dient gepast e-leermateriaal ontwikkeld en geïmplementeerd in de opleidingstrajecten. Bijkomende meerwaarde hiervan is het in het voordeel van de lerende flexibiliseren van de leeractiviteit (zo wordt vb coaching op afstand voor een bepaald segment van cursisten mogelijk). Ook het behalen van specifieke **certificaten** die frequent in vacatures voor bepaalde functies worden gevraagd, behoort hierbij.

De gefaseerde introductie van een **e-leermanagement (LMS)**, verzekert een geïntegreerd beheer van de diverse leeractiviteiten: gedacht wordt vb. aan het sturen van de – coachingsactiviteiten, het efficiënt beheer van het leermateriaal.

Tenslotte stelt het domein Werk dat een **concrete afstemming en samenwerking met de andere publieke opleidingsverstrekkers**, en dit zowel op het vlak van de infrastructuur, de investeringen, als op het vlak van de ontwikkeling en toegangsbeheer van leermateriaal en klantgerichte applicaties, aangewezen is, wil men een in de eerste plaats klantgerichte ontsluiting van de opleidingsmarkt verwezenlijken.

### 3.3 Toegang

Op het vlak van **e-government** kan de overheidsdienstverlening dankzij de nieuwe technologieën uitermate toegankelijk worden, omdat ze kan aangeboden worden onafhankelijk van plaats, tijdstip en communicatiedrager. Het is belangrijk zoveel mogelijk informatie en dienstverlening in elektronische vorm aan te bieden. Een verruiming van het aanbod zal immers meer mensen aanzetten om ervan gebruik te maken. De uitbreiding van e-government mag echter geen nieuwe bron van uitsluiting worden. De investeringen op het gebied van e-government moeten ook de mensen die niet op het internet aangesloten zijn, te goede komen. **jkjùmlkfùkgsk**

Bij de uitbouw van de nieuwe elektronische diensten zal daarom voortdurend voldoende aandacht besteed worden aan de reorganisatie van de fysieke kanalen (fysiek loket,

briefwisseling, telefoon). Daarbij gaat bijzondere aandacht naar kwetsbare groepen in de samenleving.

Het **Mediabeleid** in Vlaanderen is er o.a. op gericht om het laagdrempelige medium televisie ten volle te benutten als complementair breedbandplatform voor mensen die anders als digitale drenkelingen uit de boot dreigen te vallen. Vlaanderen ziet Digitale Inclusie dan ook veel breder dan enkel toegang tot het internet gekoppeld aan PC-gebruik. Vlaanderen legt daarbij veel meer de nadruk op het feit dat iedereen een rechtmatige toegang (niet noodzakelijk een gelijke toegang) moet hebben tot informatie en diensten. De vorige regering heeft hier al behoorlijk in geïnvesteerd via de projecten eVRT van de openbare omroep en het project Vlaanderen Interactief. Eind dit jaar moet dit leiden tot de uitrol van interactieve digitale televisie (iDTV) in Vlaanderen. Voor mensen die wellicht nooit voor de pc/internetconfiguratie zullen kiezen, is iDTV een mogelijke eerste opstap naar de informatiemaatschappij en een medium om de digitale kloof terug te dringen.

Het ICT-beleid in Vlaanderen moet sterk ondersteund worden vanuit het **economisch, wetenschaps- en innovatiebeleid**. De Vlaamse Regering zal intensief aandacht besteden aan de verdere gezonde en snelle ontwikkeling van de activiteiten op het gebied van informatie- en communicatietechnologieën om de voordelen van de technologische innovaties in dit domein maximaal te laten renderen voor Vlaanderen. Op het vlak van de informatie- en communicatietechnologieën gaat op dit ogenblik veel aandacht uit naar breedbandcommunicatie. In het bijzonder speelt breedbandtoegang tot het internet een cruciale rol in de ontwikkeling van een kenniseconomie. De Vlaamse Regering zal daarom haar verdere steun verlenen aan PC-donatie projecten om de PC-penetratiegraad te verhogen. Daarnaast gaat de aandacht uit naar sensibilisering voor ICT in het algemeen en breedbandtoepassingen in het bijzonder; en naar onderzoek naar en ontwikkeling van breedbandtoepassingen die een maatschappelijke en economische waarde hebben (IBBT).

Voor wat het domein **werk** betreft, wordt via de regiefunctie van de VDAB een multiportal benadering voorgestaan die de burger de mogelijkheid zal geven om zijn/haar volledige loopbaanontwikkeling, over de ganse levenscyclus heen, persoonlijk te beheren. De persoon zelf houdt aldus continu zicht op de evolutie van de eigen competenties en loopbaanaspiraties en kan hierbij beroep doen op ondersteunende instrumenten. Hij/zij blijft aldus ook op de hoogte van arbeidsmarktgerichte opportuniteiten en de weg daarheen. Uiteraard moet een zorgvuldig bepaalde en selectieve toegang tot de gegevens van dit loopbaansysteem worden verzekerd. Belangrijk is dat dit nog uit te bouwen systeem anticipeert op de Europese evolutie (afstemming op Europass vb.). Uiteraard kan een dergelijk instrument enkel via een multipartnerschap worden gerealiseerd.

Het **Cultuur**beleid voor 2004-2009 gaat expliciet in op de nieuwe mogelijkheden en uitdagingen voor de culturele sectoren o.i.v. de ontwikkelingen binnen de digitale media. De beleidsnota Cultuur spreekt in dat verband over het leggen van de eerste bouwstenen voor een integraal beleid m.b.t. e-cultuur in Vlaanderen. Aandachtspunten zijn o.m. het investeren in toegankelijkheid, de langetermijnbewaring en de ontsluiting van een kwalitatieve en diverse culturele inhoud. Er wordt in dat kader ook expliciet verwezen naar een inhaalbeweging op het vlak van digitalisering i.h.k.v. een integraal cultureel erfgoedbeleid en naar de mogelijkheden die digitalisering biedt binnen het landschap van de kunsten.

Ook binnen het Algemeen **Welzijns**beleid worden verschillende projecten gelanceerd. Zo organiseert het centrum voor algemeen welzijnswerk Archipel (Brussel) basisopleidingen

informatica, spelend leren in groep en individuele begeleiding. Doelstelling is een informatica-atelier in de Noordwijk uitbouwen, waar individuen zowel als groepen computerlessen kunnen volgen en de infrastructuur onder begeleiding ter beschikking staat van de bewoners.

In de Jongeren- en adviescentra zijn er informatica voorzieningen (pc - internet) voor de jongeren beschikbaar waarvan ze gebruik mogen maken.

<p>Yves LETERME Minister-President van de Vlaamse Regering</p>	<p>Geert BOURGEOIS Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme</p>
--	---