PREVENIR ET LUTTER CONTRE LES INEGALITES NUMERIQUES DANS LE CADRE DE LA DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS

Pôle d'activité

GOUVERNANCE ET ORGANISATION

Formule

Présentiel

Prix/participant

25,00 €
Gratuité possible : consultez les conditions sur notre site.

Nombre max. de participants/session

20

Prix/session réservée

0,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

3h00

Personne de contact

PREVENIR ET LUTTER CONTRE LES INEGALITES NUMERIQUES DANS LE CADRE DE LA DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS

Détail de la formation

L’inégalité ou le « fossé » numérique est un phénomène complexe qui touche de plus en plus de catégories de la population. Selon le Baromètre de l’inclusion numérique 2020 (Fondation Roi Baudouin), 8% des bruxellois n’ont pas accès à internet ou de matériel informatique, et 32% disposent de faibles compétences numériques.

De par leurs missions, les agents du secteur public sont amenés à interagir avec des citoyens qui se trouvent dans une situation d’inégalité(s) numérique(s). Ces situations, complexes et propres à chaque individu, s’ancrent souvent dans des situations d’exclusion sociale et tendent à les aggraver. Dans ce cadre, le métier des agents publics est appelé à évoluer vers un accompagnement plus prononcé des usagers, en ce compris une orientation vers l’acteur adéquat dans le domaine de l’inclusion numérique.

Elaborée et animée par des experts issus de CABAN – le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique – la

formation comporte trois volets. D'une part, à travers des exposés de nature théorique et des exemples concrets, elle approfondit le phénomène des inégalités numériques. D'autre part, elle développe l'attitude à adopter par les agents publics pour accompagner les personnes en difficulté numérique, et met en exergue les réflexes à privilégier en matière d'orientation. Enfin, la formation aborde le questionnement plus large relatif à la fonction des agents publics et son évolution dans le cadre de la dématérialisation des services publics.

La formation est le fruit d'un partenariat entre l'ERAP et Easy.brussels dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Easy Way, le Plan régional de simplification administrative. Ce Plan vise à simplifier la relation que les citoyens, les associations et les entreprises entretiennent avec l'Administration. Il s'inscrit dans le processus de transition numérique qui s'est accéléré depuis la crise sanitaire liée au coronavirus, et entend promouvoir la complémentarité entre l'inclusion numérique et la digitalisation de l'Administration.

Objectifs

La formation poursuit les objectifs suivants :

• Sensibiliser les apprenant.e.s au phénomène de la « fracture numérique », ses dimensions et sa complexité

• Les conscientiser sur les stéréotypes en présence et les aider à prendre distance par rapport à ces derniers

• Acquérir une attitude adéquate face aux personnes en situation d'inégalité(s) numérique(s) afin de comprendre leurs besoins et y répondre de façon appropriée :

o Poser un diagnostic de base permettant d'identifier les besoins du citoyen : accès, apprentissage, accompagnement numérique ou social
o Acquérir une connaissance pratique de l'offre d'accompagnement en termes d'inclusion numérique à l'échelle bruxellois

• Initier/accompagner la réflexion des apprenant.e.s sur leur fonction et son évolution dans un contexte de numérisation des services publics et privés

Public cible

La formation est destinée aux agents des administrations communales et des CPAS bruxellois qui sont en contact avec les usagers : agents de première ligne, agents de guichet/d'accueil, agents des services Etat civil/Population, assistants sociaux, etc. La formation s'adresse également aux agents administratifs désireux de prévenir et de lutter contre les inégalités numériques.

Remarque : la formation est accessible aux responsables d'équipe et aux managers de la diversité, mais elle n'est pas spécifiquement conçue pour ces derniers.

Méthodes pédagogiques

Essentiellement axée sur les savoir-être et les savoir-faire à développer dans le chef des apprenant.e.s, la formation mobilise une pédagogie active et interactive. La participation et la réflexivité des participant.e.s sont stimulées par des activités diversifiées : travaux de groupe, mises en situation, cas pratiques, etc. Les cas traités sont notamment issus de leur pratique professionnelle.

Les éléments théoriques sont abordés de façon concrète, à travers des exemples et autres cas issus du terrain.

Contenu

• Notions et acteurs-clés :

- o La fracture numérique
- o Les inégalités numériques
- o Publics cibles versus variables
- o Les acteurs de l'inclusion numérique
- o Les Espaces Publics Numériques (EPN)

• Accompagner les personnes en situation de fracture numérique :

- o Poser un diagnostic clair
- o Les savoir-être : les attitudes et le vocabulaire à adopter
- o Les savoir-faire : l'orientation des usagers

• Questionnement sur le métier d'agent public et son évolution dans le cadre de la numérisation des services publics et privés

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d'inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu'au 31 décembre 2022.