

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

Ouidad MOUJAHID Gestionnaire de dossiers clients

omoujahid@erap-gsob.brussels

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 2023, 11 % des Bruxellois n'ont pas accès à Internet ou à du matériel informatique, et 40 % ne disposent que de faibles compétences numériques.

De par leurs missions, les professionnels du secteur public, qu'ils soient agents de première ligne ou travaillant en amont dans des domaines tels que l'informatique, la communication ou le juridique, ont un rôle essentiel à jouer dans la lutte contre la fracture numérique. Ils sont amenés à avoir un impact sur la manière dont les citoyens subissent cette fracture. Ces situations, complexes et propres à chaque individu, s'ancrent souvent dans des contextes d'exclusion sociale, ce qui tend à les aggraver.

Dans ce cadre, le métier des agents publics et des employés doit évoluer vers une prise en compte plus importante des besoins et attentes de l'utilisateur, en adoptant de nouveaux modes de travail qui privilégient une approche centrée sur l'utilisateur et multicanal.

Élaborée et animée par des experts issus de Fobagra et d'easy.brussels - l'agence régionale de simplification administrative - la formation comporte différents volets. D'une part, à travers des exposés théoriques et des exemples concrets, la formation approfondit la compréhension du phénomène des inégalités numériques. D'autre part, elle met en lumière les éléments à prendre en compte et les bonnes pratiques à adopter pour les profils travaillant en amont, qui proposent des services et des procédures à destination de ces publics. Elle aborde également les attitudes et les pratiques à privilégier pour les agents de première ligne afin d'accompagner les personnes en difficulté numérique, tout en soulignant les réflexes essentiels en matière d'orientation. La formation traite également des tendances et des enjeux spécifiques à la région de Bruxelles, en expliquant les principes de l'ordonnance sur Bruxelles numérique. Enfin, elle questionne 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 et entend promouvoir la complémentarité entre l'inclusion numérique et la digitalisation de l'Administration.

Objectifs

La formation poursuit les objectifs suivants :

- Sensibiliser les apprenants au phénomène de la « fracture numérique », à ses dimensions et à sa complexité
- Comprendre les enjeux de la fracture numérique et son impact sur les citoyens
- Les conscientiser sur les stéréotypes présents et les aider à prendre du recul par rapport à ceux-ci
- Appréhender les principes de la simplification des procédures administratives
- Comprendre l'importance de placer l'utilisateur au cœur des réflexions lors de la digitalisation des procédures
- Adopter une attitude adéquate face aux personnes en situation d'inégalité(s) numérique(s) afin de comprendre leurs besoins et d'y répondre de manière appropriée
- Comprendre les principes de l'ordonnance sur Bruxelles numérique
- Acquérir une connaissance pratique de l'offre d'accompagnement en termes d'inclusion numérique à l'échelle bruxelloise
- Initier/accompagner la réflexion des apprenants sur leur fonction et son évolution dans un contexte de numérisation des services publics et privés

- Prendre connaissance des éléments disponibles dans la boîte à outils

Public cible

La formation est destinée aux agents et employés des administrations locales et régionales bruxelloises ayant un impact sur les procédures ou les services destinés aux usagers : chargés de projet, services IT, responsables communication, juristes, agents de première ligne, agents de guichet/d'accueil, etc. Elle s'adresse également aux agents administratifs souhaitant prévenir et lutter contre les inégalités numériques.

Contenu

- La fracture numérique - Notions et acteurs-clés :
 - o Définition et conséquences
 - o Les inégalités numériques
 - o Impact de la fracture numérique sur l'accès aux services publics
 - o Les acteurs de l'inclusion numérique
- Concevoir un service et accompagner les personnes en situation de fracture numérique :
 - o Bonnes pratiques et astuces
 - o Les savoir-être : les attitudes et le vocabulaire à adopter
 - o Les savoir-faire : l'orientation des usagers
- Questionnement sur le métier des apprenants et leurs évolutions 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 2024.