

CHARTER VAN DE BRUSSELSE ACTOREN VAN DIGITALE INCLUSIE

Met dit charter willen wij, Brusselse actoren van digitale inclusie, de uitvoering in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vragen van een structureel beleid in verband met digitale inclusie. Dit in overleg met de socio-educatieve actoren die nu in dit werkveld actief zijn.

We verwijzen hierbij naar de politieke wil om van Brussel, België en Europa een inclusieve digitale samenleving te maken (zie ook plannen Strategieën Europa 2020, Digital Belgium, Digital.Brussels). We merken ook dagdagelijks op dat de digitale kloof verschuift of andere accenten krijgt, telkens wanneer de overheid nieuwe digitale applicaties op de markt brengt

Aangezien de digitale inclusie een grote uitdaging is voor de Brusselse bevolking, moet er een aparte focus worden gelegd op de strategie van Digital.Brussels met als doel het verwerven van de digitale basisvaardigheden bij alle burgers.

Wat de transversale dimensie betreft en rekening houdend met de diverse bevoegdheden, zouden wij graag een koppeling zien tussen alle ministers en betrokken administraties evenals een verduidelijking van de rollen en middelen van elk van hen.

De behoeften waarop dit beleid gaat inspelen, zullen niet verdwijnen. Daarom moet de digitale inclusie deel uitmaken van een duurzaam en structureel beleid en niet een beleid voor een overgangsfase.↵

De digitale technologieën zullen zich blijven ontwikkelen, nieuwe praktijken en instrumenten komen voortdurend op de markt. Een belangrijk deel van onze burgers hebben nu reeds veel moeite om die ontwikkelingen bij te benen en zullen enorm veel steun nodig hebben om zich deze nieuwe ontwikkelingen ook eigen te maken.↵

Iedereen kan immers op een dag geconfronteerd kunnen worden met dergelijke moeilijkheden.

In een sterk digitale samenleving hebben de overheden de plicht om iedereen een permanente toegang tot de meest recente IT-tools te garanderen (en een internet aansluiting), en ondersteuning bij het gebruik ervan. ↵

Deze ondersteunende dienst moet openstaan voor alle burgers, op een plaats in de buurt van hun woonplaats gratis of bijna gratis. ↵

Deze missie kan gedelegeerd worden door ondersteuning te geven aan digitale openbare ruimten (OCR), die deze missie al vervullen met zeer beperkte middelen, in verschillende districten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. ↵

Deze hoofdmissie van de OCR kan ondersteund worden door sociaal-educatieve actoren en in samenspraak met de openbare besturen.

Naast deze basisdoelstelling zal dit beleid zich richten op het objectief dat elke burger een volwaardige en verantwoordelijke speler in de digitale samenleving wordt, niet alleen op economisch vlak, maar ook in het kader van het verwerven van informatie en de ontwikkeling van skills zoals creativiteit↵

Het moet bijzondere aandacht besteden aan de kwetsbare burgers die het verst verwijderd zijn van ICT, zodat de digitale technologie geen factor is die de reeds bestaande sociale uitsluiting nog maar verergert

Daarom vragen we

1. Dat het Brussels Gewest een duidelijk mandaat geeft aan de OCR's en dat er een label wordt ontwikkeld en toegekend aan organisaties die voldoen aan de voorwaarden van de uitoefening van dit mandaat zodat de OCR's beter bekend raken bij de overheid, overheidsdiensten en lokale actoren.

2. dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een subsidie verleent die de kosten van de werking van OCR dekt; met name het salaris van e-Inclusie professionals (te beginnen met OCR – coordinatoren). Deze subsidie moet in de vorm zijn van een structurele ondersteuning daar de menselijke ondersteuning een essentieel deel is om het ICT gebruik van de meest kwetsbaren op te krikken ↵

Op lange termijn, lijkt ons de vergoeding van een professionele animator voor 10.000 inwoners, op dezelfde manier als wat er gebeurt in Wallonië, een redelijke doelstelling.

3. dat het Brussels Gewest de organisatie van training, coaching en bewustmakingsacties op het gebied van digitale instrumenten en vaardigheden, gericht op de professionele en persoonlijke ontwikkeling van individuen, financieel ondersteunt, via het OCR en andere veldactoren, ↵

Deze opleidingen mogen echter niet beperkt blijven tot de vaardigheden die behoren tot ICT jobs, maar fundamentele digitale vaardigheden moeten ook een prioriteit worden.↵

↵

4. dat overheidsmiddelen worden toegewezen aan de coördinatie van OCR's en ↵ andere actoren op het gebied van digitale inclusie, hun gezamenlijke promotie, de uitwisseling van goede praktijken tussen hen onderling, alsmede het levenslang leren van de animatoren.

5. dat er aandacht wordt besteed aan de bevordering van vrije software, ↵ die financieel toegankelijker en gemakkelijk te vinden voor kansarme bevolkingsgroepen.

6. Ten slotte vragen wij om het middenveld dat nu al dagdagelijks werkt aan digitale inclusie te betrekken in de ontwikkeling en de evaluatie van deze politiek

Ondertekenaars :(actoren van digitale inclusie)

Steunen dit charter

DIGITALE INCLUSIE IN BRUSSEL: BEVINDINGEN IN HET VELD

1. De digitale kloof, een permanente uitdaging

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

Verschillende initiatieven, regionaal of nationaal, beogen de digitale ontwikkeling te versterken en positioneren België en zijn entiteiten als een referentie op dit gebied: bijvoorbeeld de Digital Belgium Strategie of Digital.Brussels.

Vanuit economisch oogpunt kunnen toekomstige kansen alleen worden benut met investeringen om innovatie te ondersteunen. Hetzelfde geldt voor burgers, die verzekerd moeten zijn van toegang tot digitale hulpmiddelen, maar ook ondersteuning bij hun gebruik, anders zal de digitale kloof onherstelbaar zijn.

Terwijl het aandeel van de Belgische huishoudens met een internetaansluiting neemt toe - het stijgt, volgens de 2017 Barometer SPF economie, 85% in 2016, terwijl het was slechts 60% in 2008 - de computervaardigheden blijven problematisch voor een groot deel van de bevolking, ook op basisniveau. Het bezit van een computer en toegang tot internet is geen garantie voor het gebruik van deze bronnen.

Nog steeds volgens dezelfde barometer:

- 61% van de Belgen heeft algemene of geavanceerde algemene digitale vaardigheden,
- 25% heeft lage vaardigheden,
- 14% heeft er geen (ze hebben nog nooit een computer gebruikt, dus we hebben het over illectronisme)

Volgens deze cijfers is 39% van de bevolking daarom, in verschillende mate, gebrekkig in het beheersen van huidig digitaal gebruik. Dit wordt perfect geïllustreerd door een studie die in 2016 is uitgevoerd door de Gezinsbond, het Vlaamse equivalent van de Familiesector, waaruit blijkt dat:

- terwijl 86% van de Belgen toegang heeft tot een computer en internet, 40% van hen kan Tax-on-web niet gebruiken en 50% kan een formulier niet invullen,
- 1 op 5 Belgen kan geen e-mails verzenden of ontvangen,
- 1 op de 7 van de 7 kan niet surfen op internet,
- 1 op de 4 van de 4 kan de nieuwssites niet raadplegen,
- 1 van de 3 Belgische landen raadpleegt de dienstregeling van het openbaar vervoer niet.

De zogenaamde "eerste graad" digitale kloof heeft betrekking op de materiële dimensie ervan. We hebben het over tekorten in termen van middelen, uitrusting en toegang. In dit geval is het onderscheid duidelijk tussen twee groepen: degenen die toegang hebben tot ICT's en degenen die dat niet doen. Het hebben van toegang tot internet garandeert echter geen volledige en volledige praktijk, dat wil zeggen, autonoom en effectief, wat voordelen kan opleveren voor de gebruiker. Het is deze intellectuele en sociale dimensie die overeenkomt met de digitale kloof van de tweede graad.

Bovendien is deze breuk niet gefixeerd. Net als de technologieën zelf, evolueert het en veroorzaakt het nieuwe toepassingen, die voor kwetsbare bevolkingsgroepen een moeilijke uitdaging vormen. Vandaag moet er een burgereducatie worden georganiseerd om:

- De praktijk van e-administratie en elektronische handel voor alle burgers,
- Media-educatie om kritisch denken te ontwikkelen en radicaliseringsverschijnselen te bestrijden,
- Preventie en reactie op cyberpesten,
- Het recht op privacy, vertrouwelijkheid van gegevens tegen Gafa,
- De strijd tegen phishing en oplichting op het web,
- Toegang voor iedereen tot digitale productie,
- Bewustzijn van opkomende digitale beroepen
- ...

2. Het politieke kader: beleidsdoelstellingen, aanbevelingen

Op alle machtsniveaus formuleert de politieke wereld doelstellingen om de vele uitdagingen van de digitale samenleving aan te gaan.

De EU 2020-strategie¹ doelen op een billijke digitale omgeving, open en veilige en wensen te verzekeren verbeter daartoe de toegang tot digitale goederen en diensten in heel Europa.

Digital Belgium² heeft tot doel de positie van België in het digitale domein te verbeteren en wenst in het bijzonder:

- Een maximum aantal burgers, ongeacht hun leeftijd en achtergrond, kan digitale vaardigheden verwerven en kansen op dit gebied benutten
- burgers zijn in staat om tegen 2020 contact op te nemen met de administratie langs elektronische weg

Digital.Brussels streeft ernaar de Brusselse digitale sector op de wereldkaart te positioneren en van Digital.Brussels een synoniem te maken voor kwaliteit en innovatie. Een reeks doelstellingen vastgesteld, met inbegrip van digitale inclusie, die door de steun van OCR en de evolutie naar OCR 2.0 moet passeren, nieuwe vormen van opleiding binnen het OCR en inbedrijfstelling van de koppeling met OCR regionaal beleid op fablab.

Tegelijkertijd verbindt Agence Easybrussels zich ertoe om in haar plan voor 2015-2020 rekening te houden met het probleem van de digitale kloof en het digitale analfabetisme, teneinde dit probleem op te nemen in haar toezicht op administratieve vereenvoudiging en de vensterbank. virtueel. Met dit in gedachten, aan het einde van het colloquium "Le citoyen bruxellois numérique" dat het bureau in november 2016 organiseerde, het Idealic³ gaf hem 12 aanbevelingen voor een duurzaam integratiebeleid. Verschillende van deze aanbevelingen betreffen de noodzaak om te vertrouwen op de OCR's om de e-inclusie van Brusselaars te waarborgen.

Wat Wallonië betreft, gaat het Digital Wallonia-plan in dezelfde richting. Naast investeren in digitaal, is een specifieke actie gewijd aan OCR's. Dit gebeurt in de vorm van een coördinerende commissie die verantwoordelijk is voor de ondersteuning van OCR's en de uitgifte van een label. Deze coördinatie, uitgevoerd door het TechnofuturTIC Competence Center en ondersteund door het Waalse Gewest, heeft de OCR-activiteit in 2016 in staat gesteld om te vertegenwoordigen:

- 152 open ruimtes voor publiek en verspreid over 113 gemeenten
- Een gemiddelde wekelijkse opening van 25 uur
- 201.000 individuele toegang
- Een gemiddelde ondersteuning van gemeenten van 66%
- 275 animators en projectleiders ten dienste van gebruikers
- 1.600 computers en 40 tablets

Tot slot, in Brussel, het CIBG zorgt voor de ontwikkeling van vele WiFi-hotspots, waardoor burgers vrij om verbinding met het internet op openbare plaatsen, en ondersteunt de ontwikkeling van OCR op het plan apparatuur.↵

Bij het lezen van deze initiatieven is het duidelijk dat investeren in digitaal wordt gezien als strategisch en dat concrete acties resulteren. De politieke agenda en de bijbehorende communicatie zijn duidelijk en ambitieus wat betreft steun voor de inzet van nieuwe technologieën in meerdere vormen.

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

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

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

In het Waalse gewest zijn OCR's een essentieel onderdeel van deze digitale strategie. In Brussel is hun ontwikkeling onderwerp van verschillende aanbevelingen, maar dit heeft op dit moment alleen geresulteerd in ondersteuning in de vorm van computerapparatuur (door het CIBG alleen aan een OCR geleverd). Dit is onvoldoende om hen in staat te stellen hun rol in het ondersteunen van kwetsbare groepen volledig te spelen.↵

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

Voor het CIBG: "De digitale openbare ruimte (OCR) is een publieke non-profitlocatie die een openbaar programma biedt voor toegang tot en initiatie en ondersteuning van informatie- en communicatietechnologieën."↵

Deze definitie heeft de verdienste om de fundamentele missies van de OCR te vermelden, erkend in verschillende Europese regio's, die aan alle burgers te bieden hebben:

- Toegang tot IT-middelen: PC of tablet, maar ook de basis software zoals tekstverwerking en spreadsheets, internet, nutsbedrijven, software en multimedia materiaal, of een 3D-printer. De OCR vormt dus een gedeeld, collectief hulpmiddel; deze tool heeft het voordeel dat deze wordt onderhouden en beheerd door professionals.
- Een initiatie en ondersteuning bij het gebruik van deze hulpmiddelen en bronnen. Deze bijstand moet op zijn minst de vorm aannemen van een menselijke bemiddelaar die dagelijks rechtstreeks bereikbaar is. De menselijke factor is van essentieel belang om kwetsbare mensen (en anderen) kalm te maken met digitale hulpmiddelen en praktijken; het kan niet volledig worden vervangen door geautomatiseerde assistentie (zoals tutorials, e-learning of FAQ's), noch door een callcenter.

De ondersteuning in OCR kan direct operationeel zijn (help de persoon om een onmiddellijk probleem op te lossen of om een bepaalde stap te volbrengen, bijvoorbeeld een formulier invullen), of neem de vorm aan van een individuele coaching (om autonoom te worden in een taak of snel naar een tool leiden). Het kan ook worden belichaamd in een formele training, zodat de burger de basisprincipes van de computer duidelijk kan assimileren en zijn vaardigheden verder kan ontwikkelen dan deze basissen, voor persoonlijke of professionele doeleinden.↵

In de praktijk zijn OCR's meestal een gezamenlijk, paragemeentelijk of associatief initiatief. Ze zijn met name geïnitieerd:

- Door bibliotheken
- Door OCMW's, lokale missies, werkhuizen
- Als een zelfstandige dienst, rechtstreeks onder de voogdij van de burgemeester of de betrokken wethouders (bijv. Schepen van tewerkstelling, wethouder van het gezin)
- Door verenigingen die tot verschillende sectoren behoren (SPI⁴, permanente educatie, geletterdheid, CASG⁵, gezondheidsbevordering ...)

Werkzoekenden vormen zelfs een groot deel van het OCR-publiek. Er is echter ook een deel (variabel naar locatie) van senioren, jongeren, kunstenaars die digitale hulpmiddelen willen leren, huisvrouwen, onafhankelijke mensen die op zoek zijn naar een werkomgeving, of zelfs meer studenten.↵

OCR's dragen bij tot de sociale en professionele integratie van Brusselaars:

4 socioprofessionele insertie

5 Centres d'Action Sociale Globale

- De tewerkstellingstabellen van lokale missies of antennes Actiris kan geen computertraining bieden voor hun gebruikers, en geeft ze de voorkeur om dit naar de dichtstbijzijnde OCR te sturen.
- OCR's hebben de neiging om doelgroepen te "vangen" die geen deel uitmaken van de bestaande integratiemechanismen (bijvoorbeeld NEET's⁶, analfabeten of huisvrouwen die geen van onze nationale talen beheersen). Voor ondersteuning kunnen ze een gateway-rol spelen voor een invoegpad.
- OCR's kunnen vaak onderliggende problemen opsporen die computergeletterdheid belemmeren (bijv. Geletterdheid of FLE-tekorten), en kunnen dan de betrokken personen heroriënteren naar relevante actoren.

Aan de andere kant, hoe hoger de bevolkingsdichtheid, hoe meer de OCR-formule relevant is. Dit geldt des te meer in buurten waar een groot aantal mensen kwetsbaar is voor de digitale kloof: laaggeschoolden, senioren, sociale ontvangers ...

Ten slotte streven de OCR's ernaar om, voor zover mogelijk, nieuwe hardware- en softwaretools (tablets, 3D-printers, enz.) te integreren en te reageren op maatschappelijke vraagstukken die verband houden met het gebruik van ICT (educatie). Kritiek op informatie op het internet, reflexen online veiligheid, educatie van het respect van de ander op internet en netiquette ...)

In een tijd waarin ICT's essentieel worden in de meeste particuliere en professionele benaderingen, ook in de betrekkingen met de autoriteiten of werkgevers, laten de OCR's de overheid toe om ervoor te zorgen dat alle burgers in hun gemeente of hun buurt, een minimum aan gegarandeerde verbinding en computerapparatuur, evenals eerstelijns hulp en bemiddeling om ze te implementeren.

3. De OCR in Brussel

Anders dan het Waalse model profiteren de Brusselse OCR's momenteel niet van structurele steun om hun functioneren te garanderen. Alleen materiële ondersteuning wordt (maar slechts enkele) aangeboden door de BRIC.⁴

Hun animatie is gebaseerd op kleine specifieke oproepen voor projecten, marginale budgetten of subsidies die beperkt zijn in de tijd (bijv. Wijkcontract), soms op onderaanneming aan de sociale integratie-economie (die zorgt voor taken animatie via transittaken in PIOW⁷). In de meeste gevallen stabiliseren deze oplossingen niet de posities van de facilitators, die daarom niet duurzaam kunnen investeren in hun functie, noch het volledige scala aan vaardigheden ontwikkelen dat nodig is om de nieuwe sociale uitdagingen van digitaal gebruik aan te gaan.

Deze situatie maakt de overgang naar OCR 2.0 moeilijk of zelfs hypothetisch. Het beïnvloedt ook de zichtbaarheid van OCR's voor het grote publiek, beperkt hun bereik van openheid en de reikwijdte van hun acties, belemmert het tot stand brengen van partnerschappen met andere lokale actoren, en maakt trainingen voor facilitators ongeldig.

Ondanks deze moeilijkheden bieden de Brusselse OCR's fundamenteel werk op het terrein. Gedurende het jaar 2016 en volgens cijfers verzameld van 14 van hen⁸ :

⁶ NEET is een acroniem en staat voor "Not in Education, Employment or Training". Daarnaast heeft NEET een verband met jeugdwerkloosheid. NEET omvat een kwetsbare groep jonge mensen, waarvan de leeftijdclassificatie verschilt van land tot land. Voor de OESO is de leeftijdsgrens vanaf 15 jaar tot en met 24 jaar.

⁷ Plaatselijk initiatief voor ontwikkeling van werkgelegenheid

- De 14 OCR-respondenten organiseerden 6957 uur training voor 3289 gebruikers
- Gemiddeld maakt elk van deze beschikbaar voor het publiek:
 - 19.4 computers
 - 1.7 animator aanwezig (inclusief een groot deel van de integratiearbeiders uit de sociale economie)
 - 25,8 uur wekelijkse opening inclusief 23,8 met een presentator aanwezig
- Het publiek gaat naar deze OCR's om:
 - ICT-leren (40%)
 - Baan zoeken (35%)
 - Vrije tijd, cultuur en toegang tot informatie (10%)
 - Huisvestingsonderzoek, e-learning ... (10%)
 - Administratieve en burgerprocessen (5%)

Dit is slechts een gedeeltelijke beoordeling, die een idee geeft van de prestaties van de OCR Brussel "met de middelen van de rand". Het is een voorafschaduwning van wat ze zouden kunnen bereiken als ze de middelen hadden om de uitdagingen aan te gaan waarmee ze worden geconfronteerd.

Helaas moesten vanwege een gebrek aan financiering verschillende OCR's die in het Brussels Gewest werden gelanceerd hun activiteiten staken, ook al bereikten ze hun brede publiek (bijvoorbeeld enkele belangrijke OCR's die werden afgesloten aan het einde van het wijkcontract dat hen financierde). Anderen bieden slechts beperkte toegang tot de tijd of geven hun personeelskosten door aan gebruikers, met uitsluiting van de minder welgestelden.

In een poging om hun sector te structureren, zijn de OCR's georganiseerd in de vorm van een netwerk: het Collectif des Acteurs Bruxellois voor Digitale Toegankelijkheid (CABAN⁹). Deze groep is bedoeld om een betere zichtbaarheid van de OCR en soortgelijke initiatieven aan het grote publiek te bevorderen, om een betere erkenning en een betere ondersteuning van de overheid bij de OCR te verdedigen, om de uitwisseling van knowhow en ervaringen tussen de actoren van het veld te stimuleren, om collectieve projecten te ontwikkelen.

Het doel van Brussel om een voorbeeldige Smart City en een centrum van uitmuntendheid in de digitale economie te zijn, is lovenswaardig. Maar in een context waarin 15% van de bevolking lijdt nog steeds onder volledige illectronisme, waar de beheersing van numerieke basisvaardigheden (zoals het invullen van een formulier) blijft een uitdaging voor een aanzienlijk deel van onze burgers, kunnen we alleen maar let op de onvoldoende middelen voor digitale inclusie. Het mist een essentiële vloer voor de raket, met het risico een groot deel van de Brusselaars achter te laten. Meer bepaald bestaat deze verdieping, maar deze wordt te

8 Bij de laatste "telling" van Caban (2015) beweerden 23 traditionele structuren en 8 geïnstalleerd in gemeenschappelijke bibliotheken OCR te zijn. Aan dit nummer is de OCR van Brussels Formation toegevoegd om een totaal van 32 te bereiken. De verzoeken om volume van de verschillende OCR-leden van Caban waren echter beperkt tot contacten met slechts 14 OCR's (inclusief OCR Formation de Brussels Training).

9 Dit is een netwerk dat is samengesteld uit verschillende verenigingen of structuren (inclusief voorsteden vereniging, OCR "de workshops van het web", het opleidingscentrum Interface 3, de Fobagra vereniging ...). Een van de eerste projecten die door het collectief omvatten het organiseren van bijeenkomsten en debatten in het kader van de Digitale Week 2010, en het creëren van een showcase-website voor de OCR Brussel.

weinig ondersteund en ontwikkeld, ondanks de steeds vaker voorkomende uitdrukking van een politieke wil in deze richting.