

Analyse de l'enquête « Besoins des Espaces Publics Numériques »

Réseau CABAN-DIBAC — Projet EFRO T12-11 Digilift

1. Contexte et objectif

Dans le cadre du projet EFRO-T12-11 Digilift (« un ascenseur numérique pour les Bruxellois vulnérables »), le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique (CABAN-DIBAC) a diffusé un formulaire destiné aux Espaces Publics Numériques (EPN) de la Région bruxelloise. L'objectif était de dresser un état des lieux de leurs publics, de leurs ressources humaines et matérielles, de leurs besoins prioritaires et de leurs attentes vis-à-vis du réseau.

2. Périmètre de l'enquête

Le document compilé contient 10 réponses complètes, provenant de 8 structures distinctes situées dans 7 communes : Ixelles (2 structures), Saint-Gilles, Forest, Uccle, Schaerbeek, Woluwe-Saint-Lambert et Anderlecht. Deux structures (l'EPN des bibliothèques d'Uccle et l'EPN Wolu Cyber à Woluwe-Saint-Lambert) ont été renseignées par deux répondant·es différent·es, ce qui permet de recouper certaines informations en interne.

Cas particulier : la réponse d'ADIF-InforFemmes (Anderlecht) précise explicitement, en note manuscrite sur le formulaire, qu'il ne s'agit pas d'un EPN mais d'un « atelier d'inclusion numérique » relevant de l'éducation permanente. Elle est incluse dans cette analyse car elle répond aux mêmes questions et éclaire les mêmes enjeux, mais elle est signalée par un astérisque (*) dans les tableaux ci-dessous afin de ne pas fausser la lecture du paysage strict des EPN bruxellois.

3. Profil des structures répondantes

Commune	Structure	Type	Publics principaux	Ordinateurs	État matériel	Temps accompagnement/sem.
Ixelles	EPN de la bibliothèque	EPN communal / Bibliothèque	Seniors, précarité, tout public	13	Suffisant et fonctionnel	10–20h
Saint-Gilles	Atelier du Web	EPN communal	Tout public (6 catégories cochées)	56	Obsolète	20–30h (24h)
Forest	Forest 2.0 / Vorst 2.0	EPN communal	Seniors, demandeurs d'emploi, précarité, jeunes, tout public	22 (18 portables + 4 fixes)	Suffisant, mais pas de wifi sur site	10–20h
Uccle	EPN bibliothèques d'Uccle (Le Phare, Hombroch, Le Centre) — réponse 1	EPN communal / Bibliothèque	Seniors, précarité, tout public	25	Obsolète	10–20h
Uccle	EPN bibliothèques d'Uccle — réponse 2	EPN communal / Bibliothèque	Seniors, demandeurs d'emploi, précarité, jeunes	16 (10 + 6 portables)	Insuffisant, connexion instable	10–20h / 20–30h
Schaerbeek	Mission locale de Schaerbeek	ASBL	Demandeurs d'emploi	10	Suffisant et fonctionnel	10–20h
Ixelles	Re-sources1050	EPN communal / CPAS	Tout public	24	Insuffisant	20–30h

Commune	Structure	Type	Publics principaux	Ordinateurs	État matériel	Temps accompagnement/sem.
Woluwe-Saint-Lambert	EPN Wolu Cyber — réponse Ana	EPN communal	Seniors, demandeurs d'emploi, précarité, migrants, tout public	12	Suffisant, dépend de prêts externes	10–20h
Woluwe-Saint-Lambert	EPN Wolu Cyber — réponse Daniel	EPN communal	Seniors, demandeurs d'emploi, précarité, tout public	12	Suffisant, dépend de prêts externes	20–30h
Anderlecht	ADIF-InforFemmes *	Atelier d'inclusion numérique / Éducation permanente (pas un EPN)	Personnes migrantes/allophones, tout public	12	Suffisant et fonctionnel	Moins de 10h

* ADIF-InforFemmes (Anderlecht) n'est pas un EPN mais un atelier d'inclusion numérique relevant de l'éducation permanente ; elle est incluse dans l'analyse à titre d'acteur complémentaire du réseau CABAN (voir section 2).

La grande majorité des répondants (8/10) sont des EPN communaux, dont trois adossés à une bibliothèque et un à un CPAS ; une structure est une ASBL (la Mission locale de Schaerbeek), et une dernière — ADIF-InforFemmes — est un atelier d'inclusion numérique en éducation permanente, qui n'est pas un EPN à proprement parler (voir encadré ci-dessus). Le parc informatique varie fortement d'une structure à l'autre : de 10 postes (Schaerbeek) à 56 postes (Atelier du Web, Saint-Gilles), pour une moyenne d'environ 20 ordinateurs par structure.

4. Publics accompagnés et difficultés rencontrées

Les publics les plus fréquemment cités sont les seniors et les personnes en situation de précarité (cités par 7 structures sur 10), suivis des demandeurs d'emploi (6/10). Plusieurs structures (Ixelles-bibliothèque, Saint-Gilles, Forest, Uccle-rép.1, Re-sources1050, Woluwe-Ana, ADIF-InforFemmes) accueillent « tout public » sans restriction, et les personnes migrantes/allophones sont citées par 3 structures, dont ADIF-InforFemmes qui en fait son public prioritaire.

Difficulté rencontrée par les publics	Structures concernées (sur 10 réponses)
Manque de compétences numériques de base	10/10 — cochée par toutes les structures répondantes
Difficultés administratives en ligne	10/10 — cochée par toutes les structures répondantes
Manque d'équipement (côté public)	8/10
Peur / rejet du numérique	5/10
Difficultés cognitives et/ou sociales	5/10 (au moins une des deux)
Barrière linguistique	4/10 (Saint-Gilles, Uccle x2, ADIF-InforFemmes)

Constat central : le manque de compétences numériques de base et les difficultés administratives en ligne sont signalés par l'intégralité des répondants, sans aucune exception. Ces deux difficultés apparaissent donc comme le cœur de mission commun à l'ensemble du réseau, bien davantage que la seule question de l'équipement.

5. Ressources humaines

Structure	Nb animateur-rices	Type de contrat	Temps réel dispo/sem.
Bibliothèque d'Ixelles	2-3	Temps partiel + bénévoles (samedi)	10-20h
Atelier du web Saint-Gilles	4 et +	2 ETP, 3 temps partiel, 4 bénévoles (½ jour/sem.)	20-30h
Forest 2.0	1	Temps plein	10-20h
Les Bibliothèques d'Uccle — rép. 1	1 + FOBAGRA	Temps plein	10-20h
Les Bibliothèques d'Uccle — rép. 2	1 + FOBAGRA	Temps plein + coordination	10-20h à 20-30h
MILOC - Schaerbeek	2-3 + FOBAGRA	Temps partiel + FOBAGRA	10-20h
Ixelles — Re-sources1050	2-3 + FOBAGRA	Collaboration FOBAGRA	20-30h
Wolu Cyber Cité — Ana	2-3	Temps partiel (4/5)	10-20h
Wolu Cyber Cité — Daniel	2-3	Temps plein	20-30h
Anderlecht — ADIF-InforFemmes	1	Temps partiel	Moins de 10h

Les équipes sont le plus souvent réduites : la majorité des structures fonctionnent avec 1 à 3 animateur-rices, plusieurs en collaboration avec FOBAGRA. Le temps réellement disponible pour l'accompagnement numérique se concentre le plus souvent entre 10 et 30h/semaine ; une seule structure (ADIF-InforFemmes) déclare moins de 10h/semaine, et aucune ne dépasse 30h. La structure de Forest fonctionne avec un seul animateur qui cumule aussi les fonctions de coordination et de responsable de structure ; un point de fragilité pour la continuité de service.

6. Moyens matériels et connectivité

L'état du matériel est jugé « suffisant et fonctionnel » par 6 structures sur 10, mais « obsolète » ou « insuffisant » par les 3 autres (Saint-Gilles, les bibliothèques d'Uccle, Re-sources1050). Une structure (Wolu Cyber) précise dépendre de prêts externes malgré un matériel jugé suffisant, ce qui traduit une certaine fragilité structurelle même là où le nombre de postes semble correct.

Concernant l'accès Internet, la majorité des structures (8/10) le déclarent stable. Deux situations sont toutefois notables : Forest, où l'accès est jugé « insuffisant pour les activités » faute de wifi sur le site (l'animateur doit partager la connexion de son smartphone professionnel), et l'une des réponses d'Uccle, qui signale un accès instable.

7. Besoins prioritaires exprimés

Besoin prioritaire exprimé (section 5.1)	Structures l'ayant coché
Temps pour l'accompagnement individuel	6/10
Formation des animateur-rices	6/10
Renforcement des moyens humains	5/10
Matériel informatique	5/10
Financement / subventions	4/10
Outils pédagogiques adaptés aux publics fragilisés	3/10
Partage de ressources entre EPN	2/10
Accompagnement administratif des publics	0/10

Le besoin le plus cité est le temps disponible pour l'accompagnement individuel et la formation des animateur·rices (6/10 chacun), suivis par le renforcement des moyens humains et le matériel informatique (5/10 chacun). Le financement/subventions arrive ensuite (4/10). À l'inverse, aucune structure n'identifie l'accompagnement administratif des publics comme un besoin prioritaire pour elle-même ; probablement parce qu'il s'agit déjà d'une activité courante plutôt que d'un besoin non couvert.

Thèmes de soutien souhaités (section 5.2)

Les thèmes revenant le plus souvent sont l'IA et le numérique critique et la sécurité numérique, cités par une majorité de structures, suivis des logiciels libres et de l'inclusion numérique des seniors. Ce résultat traduit une volonté du secteur de dépasser la seule initiation de base pour aborder des enjeux plus critiques et actuels du numérique.

8. Attentes vis-à-vis du réseau CABAN

Attente vis-à-vis du réseau CABAN (section 6.1)	Structures l'ayant coché
Visibilité de votre EPN / structure	8/10
Mise en réseau	6/10
Plaidoyer politique	4/10
Formations	4/10
Mutualisation d'outils	3/10
Soutien opérationnel	2/10

La visibilité de sa propre structure est l'attente la plus fréquemment exprimée (8/10), loin devant la mise en réseau (6/10) et à égalité, la formation et le plaidoyer politique (4/10 chacun). Ceci suggère que les structures se sentent bien identifiées entre pairs mais peu visibles auprès du grand public ou des décideurs. Concernant l'implication dans des actions collectives, aucune structure n'a répondu « non » : la majorité répond « peut-être », et deux structures (Ixelles-bibliothèque et Saint-Gilles) répondent « oui » sans réserve.

9. Verbatims marquants

- Saint-Gilles (Atelier du Web) : « J'aime CABAN !! » — et rapporte des volumes d'activité conséquents : environ 1 480h de formation par an, 6 620 visites par an (25 à 35 visites/jour) et 1 109 personnes formées.
- Uccle (réponse 1) : « il faudrait permettre au public de pouvoir développer une relation de confiance avec l'animateur. Cela ne peut se faire qu'avec un personnel fixe » — et souhaite davantage de visibilité pour l'EPN.
- Uccle (réponse 2) : signale un besoin de « personnel en plus indispensable mais impossible » ainsi que de petites fournitures (blocs-notes, souris, lecteur de carte, etc.).
- Forest : pas de wifi propre au site ; l'animateur doit partager la connexion de son smartphone professionnel avec le public.
- Ixelles (Re-sources1050, CPAS) : demande de matériel plus récent et de rétablir un comptoir de réparation informatique.
- Anderlecht (ADIF-InforFemmes) : précise elle-même en marge du formulaire ne pas être un EPN mais un « atelier d'inclusion numérique » en éducation permanente ; a coché « visibilité » puis ajouté une note manuscrite renvoyant vers sa dénomination exacte, signe d'un besoin de mieux faire reconnaître sa spécificité au sein du réseau.

10. Synthèse des constats clés

- Un socle de mission commun très homogène : toutes les structures font face au manque de compétences numériques de base et aux difficultés administratives en ligne de leurs publics — ce n'est donc pas un phénomène localisé mais un enjeu structurel régional.
- Des équipes en tension : équipes réduites (souvent 1 à 3 personnes), temps d'accompagnement plafonné à 30h/semaine, et au moins un cas de cumul de fonctions (Forest) qui fragilise la continuité de service.
- Un parc informatique disparate : de 10 à 56 postes selon les structures, avec près de la moitié des répondants jugeant leur matériel obsolète, insuffisant, ou dépendant de prêts externes.
- Une demande de temps plus que de matériel : le besoin le plus cité n'est pas l'équipement mais le temps pour l'accompagnement individuel, ce qui pointe vers un besoin de renforcement humain plutôt que vers un besoin d'investissement matériel.
- Une volonté de monter en compétence sur des enjeux numériques « critiques » : l'IA, la sécurité numérique et les logiciels libres sont des thèmes fortement demandés, au-delà de la seule alphabétisation numérique de base.
- Une attente forte de visibilité : le réseau CABAN est perçu comme un espace de mise en réseau entre pairs, mais les structures souhaitent surtout gagner en visibilité ; potentiellement auprès du public cible et des pouvoirs subsidiaires.
- Une adhésion large mais prudente aux actions collectives : personne ne refuse d'y participer, mais une majorité reste au conditionnel (« peut-être »), ce qui peut refléter la contrainte de temps plus qu'un manque d'intérêt.

11. Pistes de recommandations pour le réseau CABAN

- Organiser un plaidoyer commun pour le financement de postes d'animateur·rices supplémentaires, en s'appuyant sur le constat partagé du manque de temps pour l'accompagnement individuel.
- Mettre en place une mutualisation ou un système de prêt/réemploi de matériel entre structures, pour les EPN dont le parc est jugé obsolète ou insuffisant (Saint-Gilles, Uccle, Re-sources1050).
- Prioriser dans l'offre de formation du réseau les thèmes les plus demandés : IA et numérique critique, sécurité numérique et logiciels libres, en plus des formations « animateur·rices » classiques.
- Traiter en urgence les cas de connectivité insuffisante ou instable, notamment Forest, où l'absence de wifi sur site limite directement les activités proposées au public.
- Construire un plan de visibilité collectif pour le réseau (communication commune, cartographie des EPN, relais politique), pour répondre à l'attente la plus citée par les structures.
- Documenter et valoriser les indicateurs d'impact déjà suivis par certaines structures (comme ceux de Saint-Gilles : heures de formation, visites, personnes formées) afin de construire un tableau de bord régional partagé, utile pour le plaidoyer politique.

Tableau de synthèse détaillé par structure

Ce tableau reprend, pour chaque réponse, les principales cases cochées dans les sections 5 et 6 du formulaire (besoins prioritaires les plus significatifs et attentes vis-à-vis du réseau CABAN).

Structure	Besoins prioritaires marquants	Attentes CABAN principales	Impliqué·e actions collectives
Ixelles — biblio	Financement/subventions ; temps accompagnement individuel	Plaidoyer politique ; mise en réseau	Oui
Saint-Gilles	Renforcement RH ; financement ; matériel ; temps accompagnement	Plaidoyer politique ; mise en réseau ; visibilité	Oui

Structure	Besoins prioritaires marquants	Attentes CABAN principales	Impliqué-e actions collectives
Forest	Formation animateur ; renforcement RH ; partage ressources ; temps accompagnement	Quasi toutes les attentes cochées	Peut-être
Uccle — rép. 1	Formation ; renforcement RH ; financement ; partage ressources ; temps accompagnement	Mutualisation ; formations ; mise en réseau ; visibilité	Oui
Uccle — rép. 2	Formation ; renforcement RH ; financement ; matériel ; temps accompagnement	Mutualisation ; formations ; mise en réseau ; visibilité	Peut-être
Schaerbeek	Formation ; outils pédagogiques ; renforcement RH ; financement ; temps accompagnement	Plaidoyer politique ; mise en réseau ; soutien opérationnel ; visibilité	Peut-être
Ixelles — Re-sources1050	Formation ; matériel informatique (plus récent) ; comptoir réparation	Visibilité	Peut-être
Woluwe — Ana	Matériel informatique	Visibilité	Peut-être
Woluwe — Daniel	Matériel informatique	Visibilité	Peut-être
Anderlecht — ADIF-InforFemmes*	Formation ; outils pédagogiques adaptés	Formations ; mise en réseau ; visibilité	Peut-être