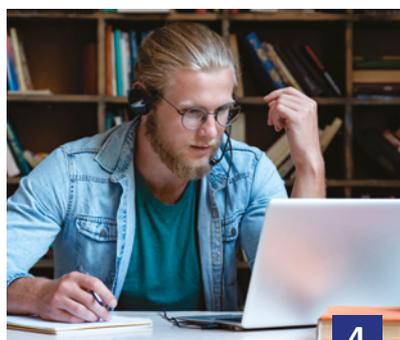




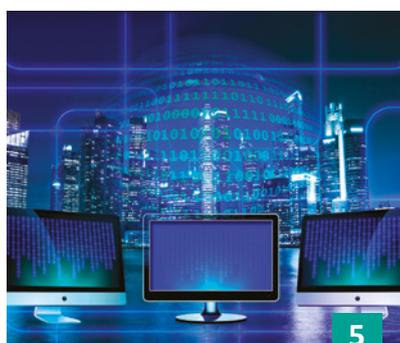
## DOSSIER

Inclusion numérique :  
un accès pour tous au digital

# DÉCEMBRE 2020



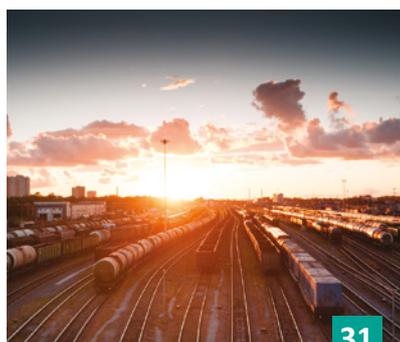
4



5



29



31

## 3. ÉDITO

## 4. ACTUALITÉS

- La Chambre des classes moyennes devient Brupartners - Entrepreneurs Indépendants
- Les Webinaires de Brupartners
- Meilleurs vœux !

## 5 - 18. DOSSIER

- Inclusion numérique : un accès pour tous au digital

## 19. FOCUS

- Contribution de Brupartners : Plan de relance et de redéploiement pour la Région de Bruxelles-Capitale
- Avis d'initiative de Brupartners - Entrepreneurs Indépendants : Les obstacles rencontrés par les prestataires de soins de santé lors du lancement et de l'exercice d'activités indépendantes de soins en Région de Bruxelles-Capitale

## 29. LES AVIS DE BRUPARTNERS

- Avis émis entre le 17 septembre et le 15 octobre 2020

## 31. BRÈVES

- Logisticity.brussels, le 3<sup>ème</sup> Pôle Formation Emploi en Région de Bruxelles-Capitale
- Brupartners se dote d'une Ecoteam

## 32. PUBLICATIONS

- Étude : Les exigences linguistiques sur le marché du travail et les connaissances linguistiques des demandeurs d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale
- Ouvrage : Les allocations familiales bruxelloises

# Enregistrer l'inclusion numérique dans les priorités

L'usage des technologies de l'information et des communications (TIC) est en progression rapide. Au quotidien par exemple, l'information en ligne concurrence celle de la presse ; les journaux eux-mêmes ont désormais une offre d'information en ligne à côté de leur édition papier. Nous nous servons de notre ordinateur pour interagir avec nos amis, gérer nos paiements bancaires, acheter en ligne, faire notre déclaration d'impôts, demander des allocations sociales. Dans les relations de travail, les courriels, SMS et vidéoconférences remplacent de plus en plus le présentiel et les contacts face à face.



**Paul Palsterman**  
Président

L'épidémie a accéléré une évolution qui perdurera sans doute au-delà de celle-ci. Cette évolution pose certes de nombreuses questions : respect de la vie privée, à l'égard des pouvoirs publics comme des sociétés commerciales ; sécurité informatique ; règles contractuelles, notamment en matière de travail ; environnement (matières premières, énergie, déchets...).

Le dossier de ce numéro s'interroge sur les conditions à créer pour que tout le monde puisse bénéficier de cette évolution sur une base égalitaire.

Une majorité de la population belge a accès à une connexion internet, fixe ou mobile. Ce chiffre favorable reflète la densité de l'infrastructure. Il ne veut, cependant, pas dire que toute la population bénéficie effectivement d'une connexion. Environ 13% des ménages ne sont pas effectivement connectés, ceci sans compter les aînés (75 ou plus) ni les enfants (moins de 16 ans) qui ne sont pas repris dans cette statistique. En outre, bénéficier d'une connexion ne veut pas encore dire être capable d'en utiliser les principales applications. Les difficultés peuvent se trouver dans l'utilisation des appareils ou des programmes ou dans la compréhension de la langue utilisée.

Enfin, la capacité technique d'utiliser les applications ne signifie pas la maîtrise effective de l'usage. Nous aurions pu croire qu'un accès facile à l'information éliminerait les rumeurs et les fausses nouvelles. Il n'en est rien, c'est peut-être même le contraire qui se produit : le réseau Internet permet la propagation à une vitesse inégalée d'informations fausses ou d'idées toxiques, que plus personne n'a la possibilité de vérifier et, le cas échéant, de contredire.

Un rôle essentiel est donc à jouer par les pouvoirs publics pour réduire la « fracture numérique » :

- Garantir un accès à l'appareillage, notamment en soutenant des Espaces Publics Numériques (EPN) ;
- Offrir des formations, y compris en langues, permettant d'utiliser les applications en usage dans notre pays ;
- Éduquer le public à l'usage de ces nouvelles technologies.

Il est cependant peu probable que la fracture numérique soit un jour complètement comblée, pas plus que nous viendrons un jour complètement à bout de l'illettrisme. Et surtout, tout ne peut pas se régler par des communications électroniques. La facilité de celles-ci rend plus que jamais nécessaires les vraies interactions humaines, y compris dans les services au public.

Malgré l'épidémie dont nous ne voyons pas encore vraiment la fin et dont nous n'avons pas encore mesuré toutes les conséquences à moyen terme, je vous présente mes meilleurs vœux pour l'année 2021. Je forme le souhait que notre Région passe ce cap et en sorte encore plus vivante, plus dynamique et plus solidaire.

Bonne année et bonne lecture !



## La **Chambre** des **classes** **moyennes** devient **Brupartners -** Entrepreneurs Indépendants

En septembre dernier, la Chambre des classes moyennes (CCM) de Brupartners a également fait peau neuve et est devenue **Brupartners - Entrepreneurs Indépendants**.

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants défend les **intérêts des PME, TPE et des indépendants bruxellois**. Il a pour mission principale de remettre, sur demande du Gouvernement bruxellois, d'un membre du Gouvernement ou de sa propre initiative, des avis ou des propositions concernant les problèmes généraux relatifs aux classes moyennes dans la Région de Bruxelles-Capitale.



© Getty Images

## Les **Webinaires** de **Brupartners**

En ces temps particuliers, Brupartners a voulu mettre en place une alternative aux Débats de Brupartners en lançant « **Les Webinaires de Brupartners** ».

Via ce nouveau canal, Brupartners souhaite en effet continuer à proposer un **lieu d'échanges et de réflexions** avec le grand public autour des thématiques liées au développement socio-économique de la Région bruxelloise (économie, logement, environnement, etc.) mais aussi continuer à se **moderniser** en profitant des solutions numériques existantes.

Ces Webinaires remplaceront les Débats de Brupartners aussi longtemps que les mesures sanitaires empêcheront leur tenue habituelle dans les locaux de Brupartners.

Des informations sur les Webinaires programmés suivront très prochainement.

En attendant, si vous souhaitez être **tenu au courant** des actualités, publications et événements de Brupartners, il vous suffit d'en faire la demande à [communication@brupartners.brussels](mailto:communication@brupartners.brussels). Les personnes déjà inscrites dans la liste de diffusion des envois de Brupartners recevront un e-mail d'invitation aux Webinaires en temps voulu.

## Meilleurs vœux !

Brupartners et toute son équipe vous souhaitent de passer de bonnes fêtes de fin d'année et vous adressent d'ores et déjà leurs meilleurs vœux pour la nouvelle année. Que 2021 soit une année riche en rencontres, en projets et en collaborations.



# Inclusion numérique : un accès pour tous au digital

Nos sociétés sont aujourd'hui pleinement inscrites dans une ère de l'information et de la connaissance. Dans ce contexte, les technologies de l'information et de la communication (TIC) se sont imposées dans tous les champs de la vie sociale, économique, politique et culturelle (e-banking, e-mobilité, tax-on-web, ...).

En outre, le développement de nouvelles technologies et les évolutions des villes vers des « smart cities »<sup>1</sup> impliquent un rôle social et économique croissant des outils numériques.

Les effets de la crise sanitaire et singulièrement les conséquences des mesures de confinement (le recours accru au télétravail, la croissance de l'e-commerce, la dématérialisation de nombreux services, ...) ont démontré et confirmé la nécessité fondamentale d'un accès à internet et à l'utilisation efficace des outils numériques. À cet égard, la crise sanitaire mondiale actuelle a accentué la prégnance des problématiques liées à l'exclusion numérique en remettant celles-ci sur le devant de la scène et en rendant indispensable la recherche et la mise en œuvre de solutions permettant au plus grand nombre d'accéder et d'utiliser les outils numériques existants.



En septembre 2020, la Présidente de la Commission européenne, Ursula von der Leyen, déclarait d'ailleurs dans son discours sur l'Etat de l'Union que « Nous [l'Union européenne] devons faire de la décennie qui s'ouvre la décennie numérique de l'Europe »<sup>2</sup>. Faisant ainsi de sa stratégie numérique l'une des six priorités de la Commission européenne pour 2019-2024<sup>3</sup>.

Dans ce contexte, il est fondamental de veiller à ce que tous les citoyens aient accès et aient la capacité d'utiliser les outils numériques.

Ce dossier ambitionne dès lors de cadrer la problématique en définissant et chiffrant le phénomène d'exclusion

numérique. Il doit en outre identifier à la fois les conséquences et les enjeux de cette problématique. Enfin, des mesures mises en œuvre pour davantage d'inclusion numérique seront présentées et développées.

## 1 Définition

L'**inclusion numérique** est un processus visant à **assurer l'accessibilité des solutions numériques** (c'est-à-dire principalement les possibilités offertes par la téléphonie et internet) pour tous les individus. Elle tend également à **transmettre les compétences numériques nécessaires** à l'utilisation de ces outils numériques<sup>4</sup>. Cette

définition couvre *de facto* les deux types d'exclusions numériques pouvant être rencontrés.

Le fait de ne pas avoir accès aux outils numériques peut s'expliquer par diverses raisons mais il est possible d'identifier trois origines principales :

- **Géographique** : lorsqu'un individu ou un ménage réside ou travaille dans une zone n'ayant pas accès à internet (notamment mobile) ou à haut débit (principalement entre les zones urbaines et les zones rurales) ;
- **Sociale** : lorsque la situation d'un individu complexifie son accès aux solutions numériques (âge, niveau de formation, ...) ;

<sup>1</sup> Une « smart city » est une ville qui utilise pleinement les technologies de l'information pour accroître son efficacité opérationnelle, diffuser des informations à ses citoyens et à ses visiteurs et à améliorer la qualité des services publics (Le Mag IT. (2016, août). *Smart City*. Site. <https://www.lemagit.fr/definition/Smart-City>).

<sup>2</sup> Commission européenne. (2020, 16 septembre). *Discours sur l'état de l'Union de la Présidente von der Leyen en session plénière du Parlement européen*. Site. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/speech\\_20\\_1655](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/speech_20_1655)

<sup>3</sup> Les autres priorités étant :

- Le Green Deal européen permettant d'atteindre l'ambition d'être le premier continent climatiquement neutre ;
- Le développement d'une économie au service des personnes agissant en faveur de l'équité sociale et de la prospérité ;
- La promotion du mode de vie européen afin de protéger les citoyens et les valeurs européennes ;
- Le renforcement du leadership mondial responsable de l'Europe afin que celle-ci soit plus forte sur la scène internationale ;
- La promotion, la protection et le renforcement de la démocratie européenne.

■ **Économique** : lorsque le coût pour avoir accès au numérique<sup>4</sup> (la connexion et les équipements) est prohibitif pour un individu ou un ménage au regard de son/ses revenu(s).

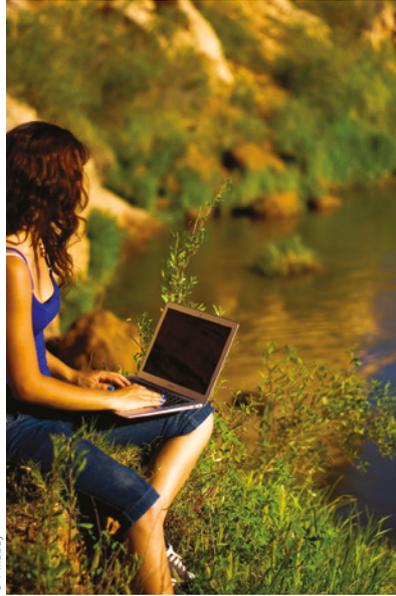
Si certaines personnes n'ont « simplement » pas accès à un ordinateur/tablette/smartphone et à internet, d'autres, ayant pourtant accès au numérique, peuvent se retrouver en situation d'exclusion numérique soit car ils ne disposent pas des compétences nécessaires à leur usage (notamment la lecture et l'écriture), soit en raison d'un handicap.

En outre, disposer de compétences nécessaires à l'utilisation d'outils numériques ne permet pas toujours de les transformer en opportunités. Il s'agit notamment d'avoir la capacité d'utiliser des services numériques offerts par l'e-commerce, l'e-banking, l'e-administration (obtention de documents, inscriptions dans les écoles...), l'e-santé (prise de rendez-vous chez le médecin...). Or, l'utilisation de ces services numériques peut être synonyme de **gain de temps** (par exemple pour obtenir des documents administratifs) ou d'**économies** (par exemple en utilisant les services d'e-banking gratuits plutôt que d'effectuer ces opérations « en guichet », ce qui induit des frais).

Enfin, notons que certaines personnes sont déconnectées du numérique, car elles ne perçoivent pas d'utilité ou de plus-value aux solutions numériques proposées.

### Qui est considéré comme un « utilisateur d'internet » ?

Dans la plupart des études statistiques, une personne est considérée comme utilisatrice d'internet lorsqu'elle a accédé à internet au cours des derniers mois (NDLR : selon les études, entre les 3 et les 12 derniers mois), à partir de n'importe quel appareil, y compris les téléphones mobiles.



© Pixabay

## 2 L'inclusion numérique, un objectif toujours d'actualité ?

### 2.1 Quelques chiffres clés

La fracture numérique semble principalement se constater lorsque l'on compare la situation des pays en fonction

de leurs indices de développement humain. Les statistiques de l'*Union internationale des télécommunications* (agence de l'ONU<sup>5</sup>) sont révélatrices<sup>6</sup> du phénomène. **En 2019, la moyenne mondiale d'individus utilisant internet était de 53,6%**. Toutefois, ce chiffre masque une grande disparité entre les pays « développés » (86,6%) et les pays « en développement » (47%). Ceci est encore plus visible lorsque l'analyse est faite à l'échelle des états. En effet, les pourcentages d'utilisateurs d'internet dans les pays suivants (voir figure 1) démontrent que les situations sont parfois significativement disparates. Il est en outre probable que ces disparités soient encore plus frappantes si l'on compare la situation dans les métropoles et les zones rurales (singulièrement pour des pays comme la Chine, le Brésil ou le Maroc).

#### 2.1.1 Au niveau belge

Les « rapports sur l'état d'avancement de l'Europe numérique » qui évaluent les avancées des États membres de l'Union européenne dans le domaine numérique<sup>7</sup> classent la Belgique dans

Figure 1 : pourcentage d'utilisateurs d'internet en 2018

Luxembourg	97,06	Venezuela	72*
Royaume-Uni	94,9	Brésil	70,43
Pays-Bas	94,71	Mexique	65,77
Suède	92,14	Maroc	64,8
Japon	91,28	Thaïlande	56,82
Canada	91*	Afrique du Sud	56,17*
Allemagne	89,74	Chine	54,3*
Belgique	88,66	Égypte	46,92
États-Unis	87,27*	Indonésie	39,9
Espagne	86,11	Inde	34,45*
France	82,04	Nicaragua	27,86*
Russie	80,86	Rwanda	21,77
Italie	74,39	Pakistan	15,51*
Argentine	74,29*	République Démocratique du Congo	8,62*
* chiffres de 2017 car ceux de 2018 n'étaient pas disponibles			
SOURCE : International Telecommunication Union (ITU)			

<sup>4</sup> Brigitte Bouquet, Marcel Jaeger, Vie sociale 2015/3 (n° 11), « L'e-inclusion, un levier ? », pages 185 à 192

<sup>5</sup> Organisation des Nations Unies.

<sup>6</sup> ITU. (2020). *Statistics – Individuals using the Internet, 2005-2019*. Site: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

<sup>7</sup> Union européenne. (2017). *Rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (EDPR) 2017 – Profil pays Belgique*. Site: [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44288](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44288)



© Pixabay

le peloton de tête des États membres de l'Union européenne en termes de « connectivité » de ses citoyens. En 2017, la Belgique se classait au sixième rang européen principalement grâce à ses bonnes performances en termes de « connectivité » (haut débit fixe et mobile, vitesse de connexion et tarifs) et d'intégration de la technologie numérique par les entreprises numériques (passage des entreprises au numérique et commerce en ligne). Toutefois, ce rapport soulignait également la nécessité d'améliorer l'offre de services publics en ligne.

**29,43%**  
UTILISATEURS D'INTERNET  
en 2000

Le pourcentage de Belges utilisant internet ne cesse de croître depuis les années 2000<sup>8</sup>. En effet, si seulement 29,43% des Belges étaient des « utilisateurs d'internet » en 2000, ce chiffre était de 88,66% en 2018. En 2019, ce sont même 90% des Belges qui ont déclaré avoir utilisé internet au cours des trois derniers mois (inversement, 7% déclarent n'avoir « jamais » utilisé internet)<sup>9</sup>.

**90%**

UTILISATEURS D'INTERNET  
en 2019

La croissance a été forte les 10 premières années (en 2004, la majorité des Belges utilisent internet (53,86%) et la barre des 75% est quant à elle atteinte dès l'année 2010). Depuis 2012, le nombre d'utilisateurs d'internet en Belgique continue de croître mais à un rythme nettement moins soutenu. En effet, la part d'utilisateur passe de 81,61% à 88% entre 2012 et 2018. Le nombre d'utilisateurs d'internet a même connu un (très léger) tassement entre 2012 (81,61%) et 2013 (80,72%).

**7%**

« JAMAIS » UTILISÉ INTERNET

» Un constat plus contrasté qu'il n'y paraît !

À la lecture de ces chiffres, la problématique de l'inclusion numérique pourrait sembler être obsolète ou démodée. Cependant,

outre le fait qu'ils informent que **près de 10% des Belges ne sont pas des utilisateurs d'internet**, ces chiffres cachent surtout la part importante de la population belge ne possédant que de faibles compétences numériques. Ainsi, dans son « *baromètre de l'inclusion numérique 2020* », la Fondation Roi Baudouin a évalué que **32% des Belges possèdent des compétences numériques « faibles »<sup>10</sup> et considère qu'environ 40% de la population belge est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société**. Ceci en insistant sur le rôle fondamental de l'entourage dans la mesure où la vulnérabilité numérique des personnes isolées est aggravée si elles n'ont pas la possibilité de faire appel à un entourage disposant de compétences numériques. Par ailleurs, ce baromètre souligne que **près d'un tiers des personnes en situation de précarité ne disposent pas de connexion à internet (30%)** alors que cette situation n'est rencontrée que par 1% des personnes plus favorisées.

“ **32%** des Belges possèdent des compétences numériques « faibles » et environ **40%** de la population belge est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société ”

En outre, ces constats ne tiennent pas compte d'autres critères tels que la qualité de la connexion, la vétusté du matériel informatique et des logiciels disponibles, le fait de pouvoir accéder au numérique au moyen de différents supports ou le fait qu'un ménage dispose ou non de plusieurs ordinateurs. Or, ces éléments impactent également la manière dont les utilisateurs accèdent au numérique. Une analyse plus fine des utilisateurs met également en évidence des situations hétéroclites et un examen des statistiques nationales<sup>11</sup> confirme rapidement l'hétérogénéité des situations.

<sup>8</sup> ITU. (2020). *Statistics – Individuals using the Internet, 2005-2019*. Site: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

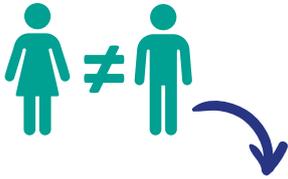
<sup>9</sup> Statbel. (2020, 13 février). *Utilisation des TIC auprès des ménages*. Site: <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

<sup>10</sup> Fondation Roi Baudouin. (2020, 27 août). *Baromètre Inclusion Numérique*. Site: [https://www.kbs-frb.be/fr/Activites/Publications/2020/2020\\_08\\_24\\_CF](https://www.kbs-frb.be/fr/Activites/Publications/2020/2020_08_24_CF)

<sup>11</sup> Statbel. (2020, 13 février). *Utilisation des TIC auprès des ménages*. Site: <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>



© Pixabay



■ La différence d'utilisation entre les **hommes** et les **femmes** est faible. En effet, 90% des hommes déclarent avoir utilisé internet dans les trois mois précédents la participation au sondage contre 87% des femmes. L'écart est semblable lorsque les hommes et les femmes répondent n'avoir jamais utilisé internet (8% des femmes et 6% des hommes).



■ La différence est plus marquée lorsque l'analyse porte sur les **tranches d'âge**. En effet, 98% des 16-24 ans, 97% des 25-34 ans, 96% des 45-54 ans et 94% des 55-64 ans ont utilisé internet « au cours des trois derniers mois ». En revanche, ce pourcentage n'est « que » de 84% chez les 55-64 ans et même de 69% chez les 65-74 ans. Ces deux dernières catégories sont également celles qui déclarent le plus n'avoir jamais utilisé internet (11% des 55-64 ans et 25% des 65-74 ans). Ceci alors que ce pourcentage est inférieur à 5% dans toutes les autres tranches d'âge étudiées.



■ Les réelles différences quant à l'usage d'internet se constatent lorsque l'analyse porte sur le **niveau d'instruction** des utilisateurs d'internet. Si plus de 90% des personnes ayant un niveau d'instruction moyen (92%) ou élevé (99%) déclarent avoir utilisé internet dans les trois mois précédents leur participation au sondage, la part des utilisateurs d'internet ayant un niveau d'instruction faible est significativement plus basse (78%). Dans cette catégorie, ils sont même 18% à déclarer n'avoir jamais utilisé internet.



■ Les données sur les **catégories socio-professionnelles** sont aussi intéressantes : 97% des étudiants, 96% des salariés et des indépendants et 91% des sans-emplois déclarent avoir utilisé internet au cours des trois derniers mois. Par contre, seulement 76% des « inactifs » font la même déclaration. La part de cette dernière catégorie déclarant n'avoir jamais utilisé internet est de 19% (7% chez les « sans-emploi »).



■ Des **analyses croisées** mettent en évidence les situations les plus problématiques. Ainsi, sans surprise, 19% des femmes âgées de 55 à 74 ans et 22% des femmes ayant un niveau d'instruction faible sont les plus enclines à ne jamais utiliser internet. Dans ces deux catégories, la différence de genre est plus marquée. En effet, 15% des hommes âgés de 55 à 74 ans mais surtout seulement 14% ayant un niveau d'instruction faible ne se sont jamais connectés au réseau mondial.



■ En outre, un examen détaillé de l'usage qu'il est fait d'internet démontre de plus grandes différences entre les Belges. Si les inégalités numériques coïncident souvent avec les inégalités sociales existantes, elles font également apparaître de nouveaux mécanismes d'exclusion. Les achats en ligne sont par exemple significatifs. Environ 80% des Belges âgés de 16 à 44 ans ont effectué au moins un achat en ligne « ces dernières années ». Cette pratique est beaucoup moins répandue dans les autres tranches d'âge (68% pour les 45-54 ans, 52% pour les 55-64 ans et 34% pour les 65-74 ans). En matière d'utilisation des services publics en ligne les différences sont aussi marquées. Si 12% des 16-24 ans et 18% des 65-74 ans déclarent avoir rempli et transmis un formulaire via le site internet d'une administration au cours des trois derniers mois (par exemple tax-on-web), ce chiffre monte à 31% pour les 25-34 ans (27% pour les 35-44ans). La différence en matière d'utilisation des services publics en ligne est aussi particulièrement visible lorsque les niveaux d'instruction sont comparés.

En effet, à la même question (remplissage et transmission de formulaires en ligne durant les trois derniers mois), seulement 13% des personnes ayant un niveau d'instruction faible déclarent l'avoir fait contre 32% des personnes ayant un niveau d'instruction élevé et 20% pour les personnes ayant un niveau d'instruction moyen.

Sur base de ces chiffres, le profil-type du public le plus éloigné du numérique est caractérisé par une femme de plus de 65 ans, isolée, inactive et ayant un faible niveau d'instruction (notamment au niveau de la lecture/écriture).

### 2.1.2 Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale

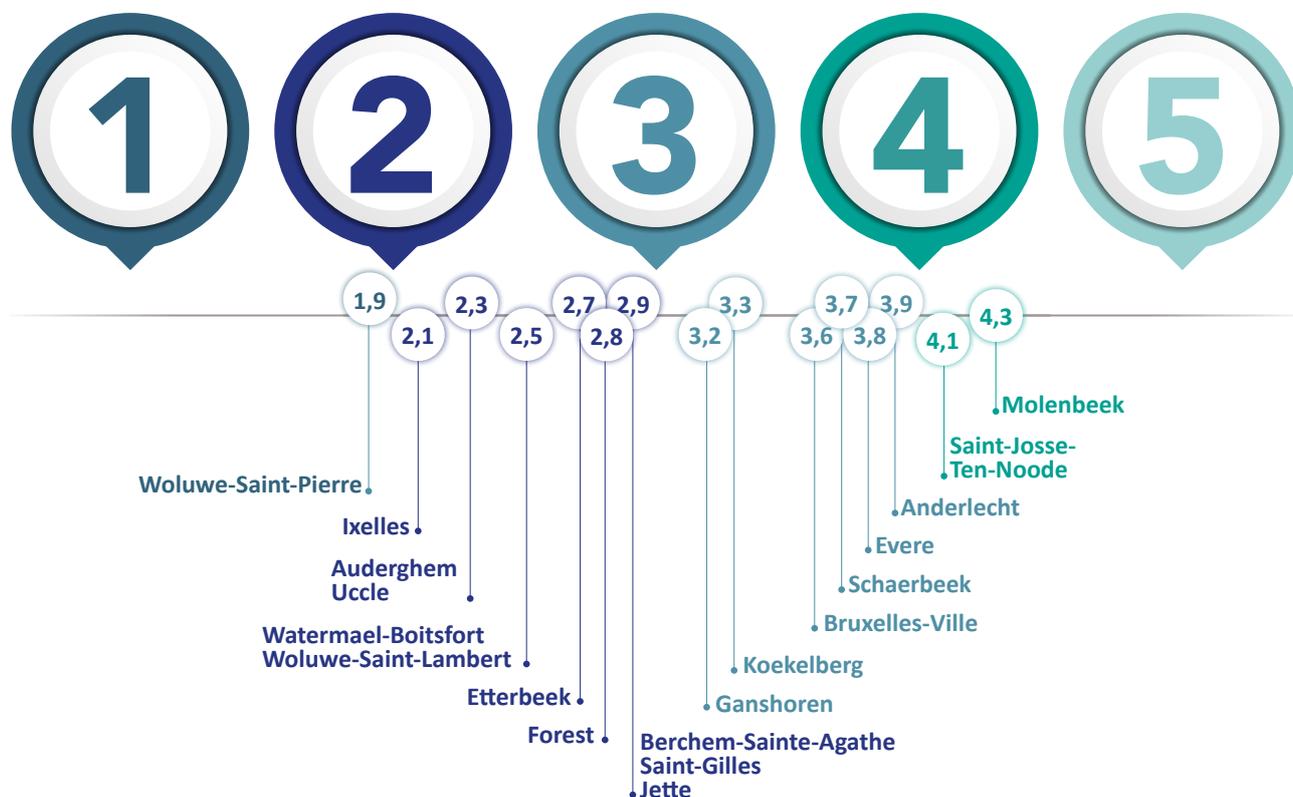
En Région de Bruxelles-Capitale, 88% des ménages utilisaient internet en 2019 (89% en Région flamande et 84% en Région wallonne). Ces ménages bénéficiaient quasiment tous d'internet à large bande (84% des ménages bruxellois, 85% des ménages flamands et 81% des ménages wallons)<sup>12</sup>. Cette statistique pourrait inciter les lecteurs à conclure que la problématique de l'inclusion numérique est peu prégnante en Région de Bruxelles-Capitale.

Or, comme cela a déjà été souligné précédemment, ce chiffre global masque des situations individuelles plus contrastées. Ainsi, à l'instar des constats tirés de l'analyse au niveau national, les Bruxellois ayant un niveau d'éducation faible, plus âgés ou étant demandeurs d'emploi ou inactifs sont moins enclins à se connecter au réseau mondial<sup>13</sup>. Cette réalité est d'autant plus vraie pour les Bruxelloises.

Malheureusement, la Région de Bruxelles-Capitale ne dispose que de peu de données statistiques propres lui permettant d'obtenir des données solides du point de vue scientifique et confirmant les éléments précédents.

Toutefois, dans son étude intitulée « *Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale* »<sup>14</sup> et publiée au mois de novembre 2017, l'UCL a cartographié l'inclusion numérique dans chaque commune bruxelloise. Au moyen de différents indicateurs (niveau d'instruction, part de la population âgée, taux d'inactivité ou de chômage, part de la population étrangère « hors UE28 », ...), un score déterminant la vulnérabilité numérique a été calculé pour chacune des 19 communes de la Région bruxelloise. Le résultat est le suivant (plus le score est proche de 5, plus la commune est considérée comme « vulnérable ») (voir figure 2) :

Figure 2 : niveau de vulnérabilité numérique des communes



<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> IBSA. (2019, 30 juin). *Focus n°30 – Les Bruxellois et les Bruxelloises à l'heure du numérique : accès aux TIC et leur utilisation*. Site. [https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/Focus-30\\_FR.pdf](https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/Focus-30_FR.pdf)

<sup>14</sup> CIRB. (2017, novembre). *Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale*. Site. <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/etudes/analyse-de-la-fracture-numerique-sur-le-territoire-de-la-region-de-bruxelles-capitale>



© Pixabay

Cette analyse démontre que la vulnérabilité numérique est plus forte dans les communes devant déjà affronter d'autres difficultés et étant déjà confrontées à d'autres formes d'inégalités. L'inclusion numérique s'inscrit dès lors dans un cadre plus global de lutte contre toutes les inégalités urbaines.

**Ce constat contrasté démontre l'importance de poursuivre les efforts pour davantage d'inclusion numérique. Ceci notamment tenant compte des conséquences et des enjeux que cette thématique soulève et à la digitalisation croissante de nos sociétés.**

## 2.2 Conséquences de l'exclusion numérique

Les conséquences de l'exclusion numérique, qu'elles soient liées à l'accès ou à l'usage, sont multiples et variées. Dès lors, une analyse de chaque cas individuel révélera des conséquences spécifiques à chaque situation. Il n'était donc pas possible de traiter les conséquences de l'exclusion numérique de manière exhaustive dans le cadre de ce dossier. A titre d'exemple, des conséquences telles que les impacts sur l'accès au logement ou le non-recours à certains droits ne sont pas détaillées dans ce chapitre. Ce dernier présente les conséquences qui semblent communes à la plupart des situations et ayant en outre des impacts socio-

économiques sur la vie des individus. Enfin, une attention particulière sera aussi portée aux conséquences dans le domaine de l'éducation.

### 2.2.1. Conséquences

#### économiques

##### › Marché de l'emploi et formation

Aujourd'hui, **ne pas être « connecté » constitue un désavantage sur le marché de l'emploi** à plusieurs égards. Premièrement, car il est plus aisé de postuler en effectuant ses démarches en ligne (recherche d'emploi, envoi de documents, échanges avec le potentiel employeurs, ...). Il n'est d'ailleurs plus surprenant de voir certaines offres d'emploi être uniquement publiées en ligne. A cet égard, il est interpellant de constater que 18 % des demandeurs d'emploi flamands ne disposent pas d'une adresse e-mail (chiffre de 2018)<sup>15</sup>. Il serait intéressant de connaître la part des demandeurs d'emploi bruxellois confrontés à la même situation.

De plus, les travailleurs ne disposant pas du matériel ou des compétences numériques suffisantes risquent d'être largement et négativement impactés dans un contexte de croissance importante du télétravail tel que nous le vivons aujourd'hui.

Ensuite, être absent d'internet ne permet pas d'accéder aux services d'« e-formation » pourtant en plein

développement ou de s'inscrire dans un processus d'auto-formation dans les meilleures conditions. Les outils numériques facilitent également les recherches de stages, permettent de se renseigner quant aux employeurs proposant un stage ou de mobiliser aisément ses contacts afin qu'ils renseignent quant à la possibilité d'effectuer un stage. Or, les publics étant les plus éloignés des outils numériques sont pourtant probablement ceux à qui ces formations seraient le plus bénéfiques.

Enfin, l'utilisation d'internet permet d'étendre considérablement son réseau professionnel et de l'entretenir.

##### › Pouvoir d'achat

Une personne n'ayant pas accès et/ou n'utilisant pas internet subit un impact financier dans la mesure où certains services sont moins coûteux lorsqu'ils sont fournis « en ligne ». À titre d'exemple, les communications téléphoniques vers l'étranger sont moins chères via internet que via la téléphonie « classique ». En outre, un consommateur n'ayant pas accès à internet a moins de possibilités pour « faire jouer la concurrence » en intégrant des produits issus de l'e-commerce dans son processus de choix.

### 2.2.2. Conséquences sociales

#### › Accès à l'information

Sur le plan social, un individu se passant d'internet aujourd'hui (volontairement ou non) **se prive d'un accès aux « autoroutes de l'information »** ainsi que des contenus culturels exclusivement disponibles en ligne.

#### › Isolement

La « non-connexion » peut également engendrer un **isolement social** (particulièrement avec les plus jeunes). En effet, les solutions numériques permettent d'une part, la communication à moindre coût entre personnes parfois très éloignées. D'autre part, ces solutions permettent aussi l'échange instantané de contenus

<sup>15</sup> CGSLB, « Transformation digitale : dangers et opportunités - Etude sur l'impact de la digitalisation dans le monde du travail », p. 97.

visuels (photos, vidéos, etc.) impossible autrement.

### » Vulnérabilité

Enfin, les publics plus vulnérables bénéficiant d'un accès à internet mais ne disposant pas de bonnes compétences numériques sont davantage exposés aux risques d'**arnaques/phishing**. Ce qui peut engendrer tant des pertes d'argent que des effets sociaux (sentiment de honte, repli sur-soi, auto-dévalorisation, ...).

### » Accès aux services et participation citoyenne

De plus, être privé d'un accès à internet induit l'**impossibilité d'avoir accès aux services publics en ligne** (demande de documents, déclaration d'impôt...). Par ailleurs, d'autres services essentiels sont accessibles via des plateformes digitales (e-banking, recherche d'emploi ou de logement, prise de rendez-vous chez le médecin, inscription dans les écoles/stages...). L'« e-démocratie » se développant (consultations, interpellation d'élus, communications politiques...), la fracture numérique risque également d'impacter la participation démocratique.

#### 2.2.3 Conséquences dans le domaine de l'éducation

L'accès aux outils informatiques est souvent considéré comme un prérequis.

En effet, il est généralement attendu des élèves/étudiants que leurs travaux soient dactylographiés et imprimés (ce qui représente par ailleurs un coût supplémentaire à charge des familles, d'autant plus difficile à assumer en cas de situation de précarité). De même, **la possibilité d'effectuer des recherches sur internet est devenue indispensable dans le cadre du travail scolaire.**

Ceci entraîne une contrainte pour celles et ceux n'ayant pas accès à ces outils à leur domicile (ou à tout le moins un accès aisé à ces outils). En outre, ces élèves/étudiants en situation d'exclusion numérique seront moins familiarisés avec des outils tels que les correcteurs orthographiques, la mise en page électronique, les tableurs, etc.,

Depuis plusieurs années, l'offre de **plateformes d'entraides entre élèves/étudiants** s'accroît. Les élèves/étudiants « connectés » y trouvent un soutien/encouragement, des conseils et des réponses précises à leurs questionnements. Ainsi, les élèves/étudiants victimes de la fracture numérique sont *de facto* désavantagés par rapport à leurs condisciples ayant aisément et quotidiennement accès à ces outils.

Reconnaissons toutefois que le monde enseignant est conscient de cette situation et met souvent en œuvre des solutions « maison » pour pallier ces difficultés.

Enfin, à l'instar de l'« e-formation », l'offre scolaire « en ligne » se développe (surtout dans l'enseignement supérieur) et permet notamment d'accéder à des cursus d'établissements géographiquement éloignés. Or, cette offre est évidemment inaccessible aux élèves/étudiants en situation d'exclusion numérique.

### 2.3 Enjeux

L'inclusion numérique charrie de nombreux enjeux qui doivent être activement pris en compte lors de la mise en œuvre de stratégies d'actions. En effet, une méconnaissance ou la non-prise en considération de ces enjeux pourrait conduire à la définition et la mise en place d'actions inadaptées, voire contre-productives. A l'instar du chapitre consacré aux conséquences de la fracture numérique, il n'est pas possible dans ce dossier d'examiner l'ensemble des enjeux de cette problématique. Dès lors, il est analysé ici les enjeux en lien avec les conséquences évoquées précédemment.

#### 2.3.1 Le développement des compétences et la massification de l'accompagnement

Si une amélioration des compétences spécifiques au numérique des citoyens et plus particulièrement de ceux étant les plus éloignés du monde numérique est nécessaire, il est également essentiel de veiller à la bonne maîtrise de l'écriture et de la lecture. À cet égard, **tout effort fourni en faveur de l'alphabétisation contribue au développement des compétences nécessaires à l'inclusion numérique et à une utilisation autonome et efficace des outils informatiques.**

Par ailleurs, outre le développement des connaissances de base et celles spécifiques au domaine du numérique, il serait opportun d'accorder **davantage d'attention à la formation aux médias ainsi qu'à l'analyse critique et à l'interprétation des informations.**

De nombreux acteurs accompagnent des publics éloignés du numérique





© Pixabay

(association « bras dessus bras dessous », « tictopia », « D'Broej », « Fobagra », ...). Ce travail s'inscrit dans le long terme, mais il porte ses fruits. Cependant, étant donné la croissance de la place du numérique, les dispositifs d'accompagnement vont devoir changer d'échelle et se « massifier ». Dès lors, la recherche de synergies entre les acteurs de l'accompagnement d'une part et le développement de nouvelles manières d'accompagner ces publics d'autre part vont constituer de réels enjeux.

### 2.3.2 La disponibilité et le financement

Pour que tous les individus soient égaux dans une société tendant vers la digitalisation de ses services, la disponibilité de matériels informatiques pour chacun est un réel enjeu. En effet, c'est en disposant du matériel adéquat qu'il est possible de mettre en pratique et d'éprouver les compétences acquises.

Ce faisant, les individus auront la capacité de développer leurs connaissances plus aisément que si le matériel leur est mis à disposition occasionnellement pour la réalisation de tâches précises.

Une stratégie d'inclusion numérique doit donc ambitionner **l'accès du**

**plus grand nombre tant au matériel informatique qu'aux licences permettant d'exploiter au mieux ce matériel à des tarifs raisonnables.** Dans ce cadre, l'utilisation de logiciels « open source » doit être envisagée.

Par ailleurs, outre le matériel, il est également nécessaire de **financer les initiatives d'inclusion numérique** (ceci d'autant qu'elles devraient idéalement se multiplier afin de suivre le rythme de la digitalisation de la société). Il s'agit notamment de payer les formateurs et de leur donner accès à du matériel performant et régulièrement actualisé.

### 2.3.3 L'accessibilité des services essentiels

Aujourd'hui, **de plus en plus de**

**services essentiels sont digitalisés** (e-administration, e-santé, e-commerce, e-banking...). En outre, cette tendance va se poursuivre et s'accélérer dans le futur, notamment dans le cadre du développement de « smart cities ». Si cette évolution permet des économies d'échelle pour les fournisseurs de services et simplifie les démarches de nombreux utilisateurs, **il faut cependant rester extrêmement attentif à ce que ce processus soit accompagné d'une prise en compte des personnes en situation d'exclusion numérique.** L'inclusion et la participation de tous les citoyens ont d'ailleurs été considérées comme l'un des principaux facteurs de succès d'une stratégie « smart city » dans l'étude « *Mapping Smart Cities in the EU* »<sup>16</sup>.

À défaut, le risque est réel de voir des personnes ne plus recourir à certains de leurs droits ou ne plus pouvoir utiliser ces services digitalisés en toute autonomie. Par ailleurs, la responsabilité des fournisseurs de services est d'autant plus grande que la digitalisation induit un déplacement de la charge administrative vers les individus.

Pour développer des services numériques inclusifs, facteurs d'inclusion sociale, économique et citoyenne, il faut veiller à l'ergonomie des sites internet et des applications et également prévoir l'accompagnement efficace de tous les citoyens qui éprouveraient des difficultés pour



© Pixabay

<sup>16</sup> Parlement européen – Directorate-General for internal policies. (2014). *Mapping Smart Cities in the EU*. Site. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOI-ITRE\\_ET\(2014\)507480\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOI-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf)

accéder aux services en ligne. À cet égard, il faut veiller à affecter des moyens suffisants aux politiques d'accompagnement

### 2.3.4 La sécurité et les impacts environnementaux

Bien que les enjeux de la sécurité et de l'environnement dépassent le strict cadre de l'inclusion numérique, ils concernent tous processus de digitalisation et doivent à ce titre être pris en considération.

D'une part, **il est essentiel qu'une société digitalisée garantisse un traitement sécurisé des données personnelles ainsi que le respect de la vie privée.** Il y a également lieu de prendre en considération les **risques induits par les algorithmes** (isolement des individus dans des bulles idéologiques, diffusion virale d'informations erronées, perpétuation de stéréotypes,...). Par ailleurs, l'accroissement du nombre de personnes ayant accès aux outils numériques accroît mécaniquement le nombre de personnes potentiellement confrontées à des **tentatives d'arnaques/phishing** via le canal informatique. Cela devrait être pris en considération, notamment, dans le cadre de processus d'éducation aux médias.

D'autre part, la digitalisation de pans de nos sociétés doit aller de pair avec une réflexion sérieuse quant aux impacts environnementaux du secteur des technologies de l'information et de la communication (notamment en matière d'émissions de CO<sub>2</sub> ou en besoin d'extraction de matériaux).

## 2.4 Mesures mises en œuvre pour davantage d'inclusion numérique

### 2.4.1 Au niveau européen

**Depuis mai 2010, l'Union européenne a initié une stratégie numérique pour l'Europe visant à stimuler l'économie.** Plus récemment, elle a adopté une stratégie pour un marché unique numérique en 2015. Celle-ci est articulée autour de trois axes dont l'un vise spécifiquement une **amélioration de l'accès aux biens et services numériques dans toute l'Union européenne tant pour les consommateurs que pour les entreprises**<sup>17</sup>.

En outre, le programme de financement « *Europe numérique* » a récemment été adopté. Il doit permettre le financement, pour la période 2021-2027, de projets dans cinq domaines jugés fondamentaux dont l'un consiste à soutenir la formation en matière de

compétences numériques avancées au profit de la main d'œuvre et des étudiants, ainsi que des petites et moyennes entreprises et des administrations publiques. L'objectif étant que les citoyens aient un accès aisé, fiable et sans discontinuité aux services publics numériques.

La **France** met par exemple en œuvre une « stratégie nationale pour un numérique inclusif »<sup>18</sup> organisée autour des trois objectifs suivants :

1. L'accompagnement des personnes en difficulté ;
2. La mise à disposition des aidants des outils adéquats ;
3. Le soutien au déploiement d'actions locales efficaces et cohérentes.

Dans ce cadre, des mécanismes tels que le « *pass numérique* » (lieux où des services d'accompagnement sont offerts à des personnes éloignées du numérique) ou le « label numérique inclusif » (labélisation de dispositifs rencontrant l'objectif d'inclusion sociale numérique par l'État) ont été créés. Par ailleurs, divers services sont mis à disposition notamment le service « PIX » qui est un service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques.

### 2.4.2 Au niveau fédéral

Au niveau fédéral, la vision numérique est déterminée par le plan d'actions « *Digital Belgium* »<sup>19</sup> Il y est défini les **cinq priorités de la Belgique dans le domaine numérique** dont l'une consiste à « *veiller à ce qu'un maximum de citoyens, quel que soit leur âge et leur parcours, puisse saisir les opportunités du numérique* ».<sup>20</sup>

Cette priorité souligne également le caractère « crucial » de l'acquisition des compétences numériques. C'est donc dans ce cadre qu'a été initié le projet « *Digitalchampions.be* », une alliance



<sup>17</sup> Les deux autres axes sont :

- La création d'un environnement propice et de conditions de concurrence équitables pour le développement des réseaux et services numériques innovants ;
- La maximalisation du potentiel de croissance de l'économie numérique.

<sup>18</sup> Pour plus d'informations : <https://societenumerique.gouv.fr/inclusion-numerique>

<sup>19</sup> Pour plus d'informations : <http://digitalbelgium.be/fr/>

<sup>20</sup> Les quatre autres priorités consistent à :

- Consentir les investissements pour disposer des infrastructures numériques à la pointe ;
- Créer un climat de confiance dans le numérique et veiller à la sécurité numérique (notamment en matière de respect des droits et de sécurité des données) ;
- Développer l'offre des pouvoirs publics numériques et veiller à leur convivialité ;
- Renforcer l'économie numérique.



© Digital Belgium

réunissant les acteurs concernés des différents pouvoirs publics, de l'enseignement et du secteur privé afin de mettre en place des initiatives pour que tous les citoyens puissent améliorer leurs compétences dans le domaine du numérique.

C'est également dans le cadre de cette priorité qu'est affirmée la volonté de **développer l'internet mobile en Belgique** via la sensibilisation à ses avantages, le développement d'une offre de smartphones à prix abordables et d'abonnements mobiles comprenant suffisamment de capacité data ainsi que via l'élaboration d'applications simples.

### 2.4.3 Au niveau régional

#### Dans les deux autres Régions

En décembre 2018, le **Gouvernement wallon** a validé l'actualisation de la **stratégie Digital Wallonia** pour la période 2019-2024<sup>21</sup>. Celle-ci reste articulée autour de **cinq thèmes** dont notamment le développement des « compétences numériques »<sup>22</sup> afin d'avoir une société digitale inclusive où tout le monde bénéficie d'un accès aux compétences numériques. Ces dernières constituant un enjeu dans la



© EPN de Wallonie

mesure où aujourd'hui le numérique est omniprésent et il devient donc difficile de vivre et travailler si on n'en maîtrise pas le langage et les codes.

En outre, la **Région wallonne compte 152 espaces publics numériques** (dont 50 dans le Hainaut et 34 en province de Liège). Ces lieux doivent **encourager l'apprentissage du numérique en proposant des services d'accès, de formation et d'accompagnement pour favoriser la participation citoyenne de tous à la Société de l'information**. Plus de 90% du public de ces espaces est composé de seniors, de demandeurs d'emploi, de personnes émargeant au CPAS, de femmes isolées et d'enfants/adolescents. Ces personnes sont encadrées par 275 animateurs.<sup>23</sup>



© Mediawijsheid

Dans son accord de Gouvernement de 2009, la **Région flamande** soulignait le besoin de **réduire la fracture numérique et former aux médias numériques**. Cependant, la politique flamande en matière d'inclusion numérique a réellement débuté en 2012 avec une note commune aux Ministres flamands des médias et de l'enseignement. Il y était notamment affirmé la volonté de mettre en place un cadre durable et stratégique pour l'inclusion et la culture numériques. Cela a conduit les autorités flamandes à créer « *Mediawijsheid* », un centre de connaissances dont la mission est de coordonner les acteurs et initiatives de terrain au niveau régional et ainsi créer un lien entre les acteurs de terrain, le secteur privé et le secteur public.

Depuis, le Gouvernement flamand a adopté son plan « *Vlaanderen Radicaal Digitaal* » en 2015<sup>24</sup> qui ambitionnait la

digitalisation de l'ensemble des services publics flamands d'ici 2020 devant aller de pair avec l'accompagnement au numérique afin d'assurer l'accessibilité de ces nouveaux services en ligne à tous les citoyens flamands. Ce plan étant arrivé à son terme, une deuxième édition a récemment été votée afin de couvrir la période 2019-2024. Cette deuxième édition prévoit une augmentation des investissements pour la numérisation des services publics ainsi qu'un renforcement des services centraux d'information.

Enfin, le récent accord de Gouvernement couvrant la législature 2019-2024, entend permettre aux Flamands de se recycler et se perfectionner ceci en soulignant la fonction cruciale des compétences numériques.

#### En Région de Bruxelles-Capitale

Actuellement, la promotion du numérique en Région bruxelloise s'articule autour des **trois outils** suivants : la **stratégie Smart City**, le **Plan Régional pour l'Innovation** et le **Plan NextTech**. Pour assurer la coordination des initiatives numériques à Bruxelles, un portail de référence a été créé : *Bedigital.brussels*<sup>25</sup>. En outre, *Bedigital.brussels* constitue la stratégie numérique bruxelloise devant permettre de faire progresser la Région de Bruxelles-Capitale sur les différents aspects associés aux cinq piliers définis dans le rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (voir supra).



© bedigital.brussels

#### Les Espaces publics numériques

En ce qui concerne plus spécifiquement l'inclusion numérique les principales mesures bruxelloises sont la structuration des **Espaces Publics Numériques** (ci-après « EPN »). Ces EPN sont donc le **principal outil bruxellois**

<sup>21</sup> Pour plus d'informations : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/2019-2024>

<sup>22</sup> Les autres axes étant :  
- Secteur du numérique ;  
- Économie numérique ;  
- Administration numérique ;  
- Territoire numérique.

<sup>23</sup> Pour plus d'informations : <http://www.epndewallonie.be/a-propos-des-epn/>

<sup>24</sup> Pour plus d'informations : <https://overheid.vlaanderen.be/vlaanderen-radicaal-digitaal-0#vlaanderen-radicaal-digitaal-ii-2019-2024>

<sup>25</sup> Pour plus d'informations : <http://bedigital.brussels>

**pour favoriser l'inclusion de tous dans la société du numérique.** Dans ces lieux, du matériel informatique et des connexions internet sont mis à disposition du public. Il y est également développé des projets d'accompagnement et de formation afin de promouvoir la maîtrise des outils numériques. Il est important de souligner que ces espaces ont une vocation non-lucrative. Il existe **29 EPN** en Région de Bruxelles-Capitale.



© EPN Bruxelles

En 2019, la Région de Bruxelles-Capitale a créé un label « *espace public numérique reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale* ». Ce label est accessible aux EPN remplissant des critères de qualité tels qu'un nombre d'heures d'ouverture et de formation minimum ou la garantie de la présence d'animateurs qualifiés et de matériels adéquats. Ceci afin d'offrir un gage de qualité au public les fréquentant. Il y a aujourd'hui 18 EPN labélisés.

Par ailleurs, il y a une volonté de faire évoluer les EPN bruxellois pour les faire correspondre davantage aux évolutions des besoins, d'y proposer de nouveaux types de formations (par exemple en matière d'impression 3D) et de les mettre en lien avec la politique régionale en matière de FabLab<sup>26</sup>.

### 】 Formation/communication/sensibilisation

Outre les EPN, il existe une dizaine d'acteurs bruxellois actifs dans le domaine de l'inclusion numérique ainsi qu'une large offre de formations ou de services spécifiques. L'ensemble de ces initiatives sont fédérées au sein

du collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique (réseau **CABAN**<sup>27</sup>) (voir interview ci-après). Dès lors, la stratégie bruxelloise pour l'inclusion numérique mise également sur la communication vers les Bruxellois afin de les informer des actions et des nombreuses formations accessibles pour accroître leurs compétences numériques. Cette communication cible particulièrement les acteurs les plus susceptibles d'être intéressés (homes, écoles, Actiris, CPAS ou encore Bruxelles Formation) pour que ces derniers connaissent les services disponibles.

Aujourd'hui, le processus de digitalisation au sein des entreprises s'intensifie (ceci quel que soit leur(s) secteur(s) d'activités). Il induit une **nécessaire remise à niveau des compétences numériques de nombreux travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale** (le nombre de ces travailleurs à former est estimé à 656.000 pour Bruxelles, 4,5 millions pour l'ensemble de la Belgique). Par ailleurs, il est essentiel d'également **former les chercheurs d'emploi bruxellois au numérique**. C'est pour atteindre cet objectif, que le service public de formation s'est très récemment rapproché des entreprises en implantant des formations au numérique de Bruxelles Formation chez « *BeCentral* » organe regroupant une cinquantaine d'organisations privées et formant quotidiennement environ 500 personnes<sup>28</sup>.

Il y a aussi lieu de rappeler que l'inclusion numérique nécessite également la maîtrise de compétences de base telles que l'écriture et la lecture. Toutes les formations visant leur acquisition contribuent donc également indirectement à l'inclusion numérique.

Des sensibilisations destinées à des publics cibles spécifiques sont aussi menées. Il est par exemple organisé



© Le Soir

des sensibilisations à l'entrepreneuriat numérique et plus particulièrement aux métiers du web et de la programmation en direction des jeunes (ex : *coderDojo* qui forme le 7-18 ans à la programmation informatique).

### 】 Mesures ciblées

En matière d'accès aux appareils informatiques, plusieurs acteurs permettent l'acquisition ou la location de ce matériel à moindre coût (notamment via le reconditionnement d'ordinateurs). Citons par exemple, « *Close the Gap* », « *L'Atelier Informatique Bruxellois (AiBrux)* », « *CF2D* », « *Oxfam* », « *Media Actie Kuregem (MAKS)* ».



© wifi.brussels

Enfin, la Région de Bruxelles-Capitale poursuit le déploiement d'un réseau wifi gratuit (**wifi.brussels**) dans les espaces publics en ciblant plus particulièrement les quartiers abritant de nombreux logements sociaux ou des bâtiments publics ayant une fonction sociale. Actuellement, le réseau « **wifi.brussels** » compte **201 bornes** et est **utilisé quotidiennement par 22 000 personnes**<sup>29</sup>.

<sup>26</sup> Le terme « fablab » est la contraction des mots « fabrication laboratory ». Il s'agit un espace mettant à la disposition du public des outils et des savoirs pour concrétiser des projets à l'aide de machines pilotées par ordinateur.

<sup>27</sup> Pour plus d'informations : [http://www.caban.be/spip.php?page=opérateurs&tri=all&id\\_mot=47&lang=fr](http://www.caban.be/spip.php?page=opérateurs&tri=all&id_mot=47&lang=fr)

<sup>28</sup> Bernard Clerfayt – Ministre de la Région de Bruxelles-Capitale. (2020, 17 septembre). *Il y a urgence de formation au numérique*. Site. <https://www.clerfayt.brussels/fr/formation-au-numerique>

<sup>29</sup> Pour plus d'informations : <http://wifi.brussels/>



Interview de  
Lauriane Paulhiac

Le réseau CABAN (collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique) rassemble les associations/organismes bruxellois(es) actifs dans le domaine de l'inclusion numérique. L'une de ses missions consiste à porter la vision du terrain auprès des pouvoirs publics. Lauriane Paulhiac, en sa qualité de coordinatrice des activités du réseau CABAN, répond à quelques questions relatives à l'inclusion numérique en Région bruxelloise<sup>30</sup>.

●●● BRUPARTNERS : Quel est le public bruxellois le plus éloigné des outils numériques ?

●●● Lauriane Paulhiac : En ce qui concerne la fracture numérique du premier degré (accès au matériel informatique et la connexion internet), environ 8% de la population est concernée en Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit des personnes en situation de grande précarité, confrontées à la très grande pauvreté (notamment les personnes ne disposant pas d'un logement (ou disposant d'un logement très vétuste), les seniors isolés, les migrants, ...).

La fracture numérique du second degré (maîtrise des compétences permettant une pleine utilisation des outils numériques) concerne 32% de la population bruxelloise.

Il est assez difficile d'établir un profil-type des personnes concernées par cette situation dans la mesure où cette fracture numérique concerne une multitude de situations. Il peut s'agir de seniors qui n'éprouvent pas d'intérêt ou

d'envie d'apprendre ou qui ont peur de cette technologie.

Des jeunes peu ou pas diplômés peuvent également être concernés car étant incapables d'utiliser internet efficacement pour accéder à l'emploi. Certains demandeurs d'emploi éprouvent aussi des difficultés pour actualiser leurs compétences numériques afin de leur permettre de chercher un emploi en ligne, rédiger un CV ou un email de candidature, etc. Il y a aussi de nombreuses personnes ayant accès au numérique via un smartphone voyant leur accès à internet limité en raison de leur forfait mobile ne leur permettant pas une utilisation intense de cet outil.

Toutefois, ce ne sont que quelques exemples. Il y a une myriade d'autres profils possibles (les femmes/foyers isolés, les personnes peu qualifiées, ...). Au total, on considère que près de 40% des citoyens sont concernés par l'exclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale.

●●● BRUPARTNERS : La jeunesse bruxelloise est donc, elle aussi, confrontée au phénomène d'exclusion numérique ?

●●● Lauriane Paulhiac : Oui, tout à fait. On pense souvent que les jeunes ayant grandi avec la technologie la maîtrisent parfaitement. Toutefois, cela n'est pas si souvent le cas. Il y a en effet une grande différence entre naviguer sur les réseaux sociaux ou jouer sur son smartphone d'une part et rechercher un logement, un emploi, remplir un formulaire administratif ou rédiger un email formel, un CV d'autre part.

Aujourd'hui, 82% des internautes se connectent à internet avec un smartphone. Or, ce mode de connexion, par ailleurs le plus utilisé par les foyers/individus disposant de faibles revenus (moins de 1.200 euros/mois), est le moins performant.

Évidemment de nombreux jeunes se connectent à internet via leurs smartphones et une part d'entre eux ne maîtrisent pas certains outils numériques comme les logiciels de travail tels que Word ou Excel. Or, le manque de compétences en cette matière constitue un frein pour l'emploi. À cet égard, il faut souligner que les logiciels de travail, payants, représentent un coût élevé pour certains. Ceci alors que des logiciels libres sont malheureusement peu connus. La réalisation d'autres tâches comme le remplissage de formulaires ou le téléchargement de documents est également plus difficile avec un smartphone.

Enfin, il y a les jeunes en situation de « NEETS »<sup>31</sup>, c'est-à-dire les jeunes n'étant ni à l'emploi, ni en enseignement, ni en formation. Ce public subit une forte précarité économique qui les empêche tout simplement d'accéder au matériel (NDLR : Selon les statistiques de STATBEL, 12,9% des Bruxellois âgés de 15 à 24 ans étaient dans cette situation en 2019).

●●● BRUPARTNERS : Plus globalement, quelles sont les compétences faisant principalement défaut aux Bruxellois afin de leur permettre d'utiliser pleinement et efficacement les outils numériques ?

●●● Lauriane Paulhiac : Outre le manque de connaissances « pratiques » (comme : qu'est-ce qu'un navigateur et qu'est-ce qui le différencie d'un moteur de recherche ? qu'est-ce qu'un système d'exploitation ?, ...), il manque surtout d'une vraie culture numérique en Région de Bruxelles-Capitale. Celle-ci permettrait à tous les Bruxellois de comprendre certaines choses complexes comme le fonctionnement des réseaux sociaux et des algorithmes, la protection de leurs données, le risque des fake news et ceux liés aux escroqueries sur internet. À ce propos, il faut souligner que l'aspect « sécurité » sur internet est trop peu connu. Il ne

<sup>30</sup> NDLR : Les données statistiques citées dans cette interview proviennent du baromètre de l'inclusion numérique 2020 rédigé par Périne Brotcorne et Ilse Mariën et publié par la Fondation Roi Baudouin.

<sup>31</sup> « Not in Employment, Education or Training ».

s'agit pas seulement de disposer d'outils comme les antivirus. Il y a aussi lieu de sensibiliser et de former les gens afin qu'ils soient moins vulnérables face aux risques de phishing, plus conscients de la nécessité de protéger leur(s) identité(s) sur les réseaux sociaux, davantage capable d'analyses critiques des informations disponibles afin de détecter des fake news, etc.

Les différences entre les logiciels développés par les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft) et les logiciels libres/open source sont aussi trop méconnues. Le rapport au numérique est assez particulier, les gens n'ont pas conscience que derrière chaque site web, chaque application, il y a une vraie entreprise dont l'objectif est de faire des bénéfices.

Finalement, les compétences requises pour utiliser internet et les outils numériques efficacement requièrent un niveau éducatif relativement élevé. C'est donc toute une culture, tout un vocabulaire que les gens n'ont pas mais qui pourrait pourtant leur permettre de mieux appréhender le monde des nouvelles technologies. Si les gens étaient mieux formés, ils seraient bien plus autonomes, pourraient choisir des outils plus adaptés/moins chers (système d'exploitation/logiciels libres), mieux évaluer leurs besoins en numérique afin de pouvoir poser de réels choix lors de l'achat de matériel informatique ou lors de la contraction de contrats de forfaits internet. Toutefois, cela ne peut pas s'apprendre seul dans son coin. Les gens ont besoin d'être formés dès l'école, ou de pouvoir accéder à des endroits comme les espaces numériques publics (EPN) offrant, outre l'accès à des ordinateurs connectés à internet, un accompagnement humain et des formations.

●●● BRUPARTNERS : Quelles sont les principales demandes dans les EPN, que veulent savoir faire les Bruxellois ?

●●● Lauriane Paulhiac : Outre les initiations de base qui sont toujours très prisées (utilisation de souris/clavier,

impressions/scan/téléchargement de documents...), les personnes fréquentant les EPN bruxellois souhaitent principalement développer leurs connaissances numériques afin d'avoir la capacité de :

- Remplir des formulaires administratifs ;
- Effectuer des recherches par mot clé ;
- Effectuer des recherches d'emploi ou de logements ;
- Utiliser un lecteur de carte ID ;
- Faire des achats en ligne.

Les formations à l'utilisation de divers logiciels (Word, Excel, Wordpress...) ont également beaucoup de succès.

Enfin, il y a de nombreuses demandes d'aides pour effectuer la maintenance de smartphones ou de tablettes notamment pour la gestion de l'espace de stockage de ces appareils ou pour la gestion des notifications lorsque celles-ci deviennent intempestives.

●●● BRUPARTNERS : Estimez-vous que tous les services publics pourraient être « digitalisés » ?

●●● Lauriane Paulhiac : Non, ce serait une erreur et ce ne serait pas démocratique ! Il y aura en effet toujours des gens qui n'utiliseront pas des services digitalisés, soit car ils n'auront pas envie d'utiliser des services en ligne, soit car ils n'en auront pas les moyens financiers ou ne disposeront pas des compétences nécessaires.

Au-delà de la question de l'accès déjà très excluante, il faut être conscient que les compétences nécessaires pour effectuer les démarches administratives qui se dématérialisent sont complexes et nécessitent une bonne maîtrise de la langue ainsi que des termes administratifs. Or, une part des citoyens ne sont pas formés à cet égard.

Il serait dès lors injuste d'exiger des citoyens qu'ils accomplissent des

tâches administratives auxquelles ils n'auraient pas été préparés. De plus, un tel transfert d'une part importante de la charge de travail des Administrations vers les citoyens serait injustifié et injustifiable. La digitalisation ne devrait pas être imposée et il devrait, pour chaque service public, y avoir une personne disponible pour aider les usagers. Ceci d'autant que chaque citoyen peut, momentanément, perdre son accès au numérique sans qu'on puisse lui en imputer la faute (problèmes au niveau de l'opérateur ou du réseau, panne d'électricité...). Or, certaines démarches administratives ne peuvent pas attendre.

La digitalisation de l'ensemble des services publics induirait donc le risque suivant : la création de citoyens de seconde zone ne recourant pas à leurs droits (ceux qui ne rempliront pas leurs documents à temps, ceux qui abandonneront face à la complexité...). En outre, ces citoyens de seconde zone pourraient se voir imputer des frais supplémentaires en raison de retards pour la remise de documents administratifs (ceci alors qu'il s'agira de citoyens rencontrant déjà des difficultés économiques). Ce risque est réel car ces situations sont déjà rencontrées aujourd'hui !

Enfin, il y a également quelque chose de très perturbant de vivre dans une société avec de moins en moins de contacts humains. Parfois, il est nécessaire de pouvoir parler avec une personne de sa situation (d'autant plus si cette situation est compliquée). Une personne humaine trouvera une solution, là où un écran persistera à afficher un message d'erreur, laissant une personne dans une situation de détresse.

●●● BRUPARTNERS : Quelles seraient vos trois principales recommandations au monde politique pour accélérer le processus d'inclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale ?

●●● Lauriane Paulhiac : Il faut commencer par consulter les citoyens sur le processus de digitalisation

### 3 Conclusions

#### L'accès aux outils numériques reste un enjeu

Bien que les difficultés pour disposer du matériel informatique et d'une connexion internet soient plus prégnantes dans d'autres pays, **la fracture numérique liée à l'accessibilité des outils numérique en Région de Bruxelles-Capitale ne doit pas être sous-estimée**. Ceci d'autant que les publics victimes de ce type d'exclusion numérique correspondent largement aux publics confrontés à d'autres mécanismes d'exclusion (en raison de leurs revenus, de leur niveau d'étude, de leur isolement ou de leurs situations socio-professionnelles).

Dans nos sociétés où le processus de digitalisation s'accélère et où l'accès à des services est plus aisé lorsqu'ils sont sollicités numériquement, **il est essentiel d'éviter que les phénomènes d'exclusion numérique accroissent les inégalités économiques et sociales**. Les stratégies visant l'inclusion numérique représentent à cet égard autant de leviers pour davantage d'insertion dans la vie sociale et économique.

Ce contexte impose probablement une réflexion quant au fait que l'accès à internet puisse être considéré comme un **besoin primaire à l'instar de l'approvisionnement en eau ou en énergie**.

#### Le développement des compétences numériques est essentiel

**La digitalisation croissante de nos sociétés doit aller de pair avec une stratégie visant le développement des compétences nécessaires à la bonne appréhension des outils numériques** (qu'il s'agisse des compétences spécifiquement liées au digital, mais également des compétences de base telles que la lecture et l'écriture).

Ceci constitue un objectif plus complexe à atteindre que la mise à disposition

de matériels informatiques et d'une connexion internet. Toutefois, il est fondamental de poursuivre les efforts déjà consentis à cet égard pour permettre à tous de profiter pleinement et en toute autonomie des opportunités et des services offerts par les outils numériques.

#### La stratégie à mettre en œuvre doit porter sur plusieurs axes

Un processus efficace pour davantage d'inclusion numérique implique la mise en œuvre d'actions de différents types.

Il est tout d'abord nécessaire **d'analyser statistiquement le phénomène d'exclusion numérique**. Il est en effet indispensable d'identifier précisément les difficultés et les publics à cibler ainsi que les besoins de ces derniers pour déterminer les actions les plus adaptées. Ce manque de données statistiques semble d'ailleurs particulièrement important en Région de Bruxelles-Capitale.

Il faut également poursuivre et intensifier l'accompagnement des publics en situation d'exclusion numérique pour leur permettre de s'inscrire dans la société digitale. Les dispositifs d'accompagnement doivent par ailleurs augmenter à la même vitesse que la digitalisation. Cela implique la recherche de synergies entre les acteurs de l'inclusion numérique (acteurs économiques, politiques, sociaux...), la mutualisation des ressources disponibles et la mobilisation de moyens financiers (à cet égard, il serait pertinent qu'une partie des économies d'échelle réalisées dans le cadre de processus de digitalisation de services soit consacrée à cet accompagnement).

Enfin, dans la mesure où le phénomène d'exclusion numérique reproduit souvent les mêmes schémas que le processus d'exclusion sociale, la mise en œuvre de stratégies d'inclusion numérique doit tenir compte des inégalités existantes. Ainsi, l'inclusion numérique sera facteur d'intégration sociale. ■■■

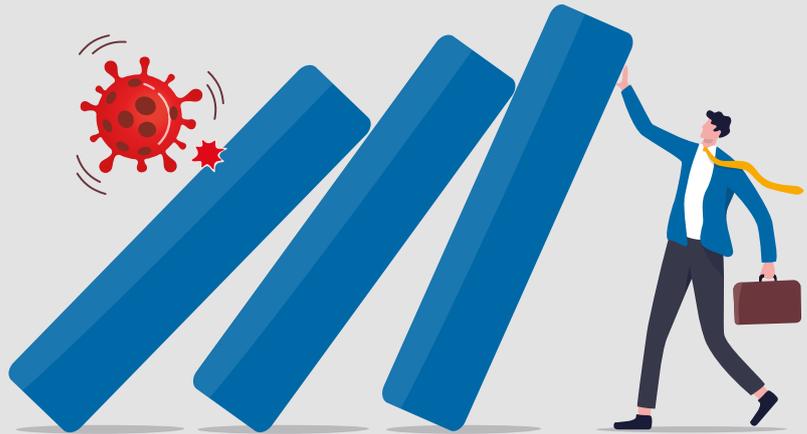
des services et maintenir des agents humains. Il faut que ce processus soit beaucoup plus démocratique. À titre d'exemple, certaines communes permettent aux habitants de donner leur avis sur des projets en cours via leurs sites internet. Cela exclut tous les citoyens n'ayant pas accès à internet, c'est-à-dire les moins privilégiés. À force, seule l'opinion des citoyens connectés (qui sont aussi mieux intégrés socio-économiquement, avec des niveaux de diplôme plus élevés...) sera entendue.

Il est également nécessaire de créer des interfaces administratives « user friendly », testées auprès de vraies personnes, et de personnes avec peu ou pas de compétences numériques. Il faut en outre que les administrations aient toujours un numéro de téléphone permettant de contacter quelqu'un pour être accompagné dans le remplissage de formulaires (ou, à tout le moins, pour être renvoyé vers l'aide d'un animateur multimédia dans les EPN). Il est en effet important de savoir que l'on peut obtenir de l'aide.

Enfin, il faut soutenir financièrement les ASBL et les EPN qui aident les citoyens à accéder au numérique notamment en leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires à la vie dans une société dématérialisée. Malheureusement, à l'heure actuelle, les EPN n'ont pas de financement structurel. Ils remplissent pourtant une tâche énorme et ont pour mission de garantir l'accès au numérique à tous les citoyens. Pour ce faire, les EPN ont développé une démarche démocratique et inclusive en adressant leurs formations à tous les citoyens sans condition de revenus, de niveau de diplôme ou de statut. Soulignons toutefois que les effets de la crise sanitaire ont (re)mis en lumière l'importance de l'inclusion numérique. Dans ce contexte, le rôle fondamental des EPN et le fait qu'ils permettent de limiter les impacts négatifs de cette crise (qui pourrait par ailleurs se reproduire) sont davantage reconnus par les pouvoirs publics.

# COVID-19 : Plan de relance et de redéploiement pour la Région de Bruxelles-Capitale

Alors que la crise sanitaire liée au COVID-19 est toujours aussi présente ces dernières semaines, contraignant les Gouvernements à adopter à nouveau des mesures restrictives impactant les activités économiques et sociales, les autorités bruxelloises planchent depuis plusieurs mois sur les mesures d'un redémarrage progressif et sûr de toutes les activités à court, moyen et long termes dans le cadre d'un Plan de relance et de redéploiement pour la Région de Bruxelles-Capitale. Où en sont ces travaux ? Quel(s) rôle(s) ont joué et jouent les interlocuteurs sociaux ? Quelles sont les perspectives à court, moyen et long termes ? Tentative d'éclairage dans le présent focus<sup>1</sup>.



© Getty Images

## 1 COVID-19 : Où en est-on ?

Confinement, déconfinement progressif, port du masque obligatoire, couvre-feu... Des mesures plus ou moins contraignantes sont adoptées en Belgique - et ailleurs dans le monde - au gré de l'évolution de la situation sanitaire. Pour aider les employeurs qui ont dû cesser temporairement leur activité, ainsi que les travailleurs, de nombreuses aides ont été adoptées en urgence, à tous les niveaux de pouvoir. Malgré cela, les conséquences de la crise sanitaire en termes socio-économiques s'annoncent dramatiques.

L'économie belge devrait, selon le Bureau fédéral du plan, se contracter de 7,4% en 2020, pour connaître en 2021 un redressement partiel de 6,5%<sup>2</sup>. Ces prévisions s'avèrent être sensiblement différentes de celles qui

prévalaient avant les vacances d'été, les dommages subis par la majorité des pays de la zone euro ayant été moins importants qu'initialement prévu. Pour la Belgique, cela s'est traduit par une récession moindre que celle que l'on craignait en juin (plus de 10%), mais aussi par une reprise en 2021 qui est également plus faible que prévue (8,2% en juin).

Etant donné l'ampleur de la crise et la nature des mesures prises, il s'est avéré **difficile d'en mesurer précisément les impacts socio-économiques**, tout comme il est **délicat d'évaluer le déroulement de la reprise économique post-COVID**, et donc de définir la stratégie de relance économique et sociale à mettre en place.

Dans ce contexte difficile, où les perspectives d'un jour ne sont pas forcément celles du lendemain, les

Gouvernements tentent de négocier des plans pour relancer l'économie dans le cadre de la gestion post-COVID. Et la Région bruxelloise ne fait pas exception.

## 2 Quel Plan de relance pour la Région bruxelloise ?

À la mi-mai, le Gouvernement bruxellois annonce un accord sur la méthodologie d'un **Plan de relance et de redéploiement** pour faire face aux conséquences graves de la pandémie de COVID-19. Il se basera sur les priorités de la Déclaration de politique régionale et sera intégré aux plans existants (Stratégie Go4Brussels 2030<sup>3</sup>, Plan Régional de Développement Durable<sup>4</sup>, Good Move<sup>5</sup>). Il sera, par ailleurs, alimenté par des groupes de travail issus des deux task force déjà en place : l'une concernant **l'économie et**

<sup>1</sup> Le présent focus a été rédigé fin octobre 2020.

<sup>2</sup> Projections du Bureau fédéral du Plan du 10 septembre 2020.

<sup>3</sup> Négociée et signée avec les interlocuteurs sociaux le 16 janvier 2020, la Stratégie Go4Brussels 2030, dans la continuité de la Stratégie 2025, vise le développement socio-économique de la Région bruxelloise par une stratégie de transition de l'économie bruxelloise et une augmentation de la qualité de vie des Bruxelloises et des Bruxellois.

<sup>4</sup> Le Plan Régional de Développement Durable (PRDD), adopté le 12 juillet 2018, vise à répondre aux défis démographiques, sociaux, économiques et environnementaux auxquels la Région de Bruxelles-Capitale va devoir faire face ces prochaines années.

<sup>5</sup> Good Move est le Plan régional de mobilité qui a été approuvé par le Gouvernement le 5 mars 2020.



© Cabinet Vercourt

**l'emploi et l'autre concernant le social-santé.**

Ce projet de Plan  **vise le redéploiement progressif et sécurisé de l'ensemble des activités** sur le territoire régional, tout en s'inscrivant dans les objectifs de moyen et long termes du Gouvernement bruxellois. Il devra répondre à plusieurs défis :

- Comment la Région de Bruxelles-Capitale peut-elle poursuivre ses engagements en termes de transition économique, sociale et écologique ?
- Comment et selon quel modèle peut-on garantir le fonctionnement optimal du système social et de santé ?
- Comment reconfigurer l'aménagement du territoire de la Région urbaine en tenant compte des différentes fonctions de la Ville telles que la mobilité, le logement, les équipements, les activités économiques, les espaces verts et les loisirs ?

**3 Les 3 axes du Plan de relance**

Le 6 juillet, après des semaines de travail, le Gouvernement bruxellois a présenté à la presse son **Plan de relance**. Il se compose de **3 axes**, correspondant aux trois défis posés plus haut.

Pour chacun de ces trois axes, des **mesures en quatre phases** ont été identifiées. Seules les deux premières phases ont été présentées à la presse, les deux autres n'ayant pas encore été approuvées par le Gouvernement



**1 Transition socio-économique et emploi**



**2 Politiques sociales et de santé**



**3 Développement territorial et environnement**

bruxellois.

La première phase est déjà en œuvre au moment de la conférence de presse. Elle regroupe les **mesures d'aide urgente pour les secteurs fortement impactés** par la crise, pour un budget total de **près de 500 millions d'euros**. La deuxième phase concerne quant à elle les **mesures de court terme à destination des personnes et entreprises qui demandent un soutien public**, de même que les **mesures concrètes pour améliorer le cadre de vie des Bruxellois** pendant l'été. Budget estimé pour ce deuxième paquet de mesures : **120 millions d'euros**.

Parmi les mesures validées par le Gouvernement bruxellois, on retrouve :

- La mise en œuvre de l'Alliance Emploi-Environnement-Rénovation destinée à stimuler la demande de rénovation énergétique du bâti et à orienter l'offre du secteur ;
- Une volonté de soutenir le financement local des entreprises bruxelloises par l'épargne citoyenne ;
- Un soutien aux commerçants locaux ;
- Une aide pour le secteur hôtelier à hauteur de 20 millions d'euros.

Le secteur des maisons de repos n'est pas oublié, de même que celui du logement, notamment avec la poursuite de l'accompagnement et de l'hébergement de femmes victimes de violences conjugales jusqu'en décembre 2020.

Les mesures composant les deux dernières phases du Plan de relance feront l'objet d'une mise en œuvre à moyen ou long terme, et sont, plus d'un mois après la rentrée parlementaire, toujours en cours de négociation au sein du Gouvernement bruxellois.

Mais qu'en est-il du rôle des **interlocuteurs sociaux**, de la **concertation économique et sociale**, alors que les organisations représentatives des employeurs et des travailleurs ont plus que jamais un rôle à jouer, de par leur connaissance de la

situation sur le terrain et des besoins des entreprises et des travailleurs face à la crise ?

## 4 Retour sur les travaux de Brupartners

L'élaboration du Plan de relance s'est faite dans des conditions difficiles liées notamment à la crise sanitaire et aux nouvelles modalités de travail imposées par celle-ci. Cela n'a probablement pas facilité les choses. Néanmoins, il faut constater que Brupartners n'a pas été sollicité par le Gouvernement bruxellois dès le début des travaux pour définir ensemble la stratégie de relance post-COVID. Face à ce constat, les interlocuteurs sociaux se sont spontanément mis au travail pour définir une vision commune de la relance afin d'alimenter les travaux du Gouvernement bruxellois.

### Première contribution des interlocuteurs sociaux

Le 6 juillet 2020<sup>6</sup>, Brupartners a remis au Gouvernement bruxellois une **première contribution**<sup>7</sup> dans l'intention d'alimenter de manière proactive et constructive le Plan de relance avec des mesures qui, selon

les interlocuteurs sociaux, doivent impérativement s'y retrouver. Dans un souci de cohérence et de lisibilité, ils se sont appuyés - tout comme le Gouvernement - sur les mesures de la Stratégie Go4Brussels 2030 qui présente les avantages cumulés d'avoir été négociée - et donc partagée - avec le Gouvernement bruxellois, et de contenir de nombreuses mesures de moyen et long termes pertinentes dans le cadre d'une relance économique post-COVID. Ces mesures portent sur **la transition économique, le soutien et l'accompagnement des entreprises, les domaines porteurs d'emploi de qualité pour tous, les politiques de formation, la lutte contre les discriminations, la transition numérique, la mobilité ou encore le social-santé.**

Au-delà de proposer une série de mesures qui doivent apparaître dans le Plan de relance, la première contribution rappelle également aux autorités bruxelloises l'importance de **la concertation économique et sociale avec les interlocuteurs sociaux.** Ces derniers soulignent en effet qu'une concertation n'a pas été mise en place dès le début des travaux sur le Plan de relance. Or, dans une situation de crise économique et sociale comme celle que nous connaissons actuellement,

la concertation avec les interlocuteurs sociaux prend tout son sens, en ce qu'elle permet au Gouvernement bruxellois de tester ses propositions de politiques auprès de ceux sur qui elles vont s'appliquer (employeurs et travailleurs) et qui ont une plus grande expertise du terrain.

À cette condition de réussite au succès du Plan de relance s'ajoutent 5 autres préalables indispensables :

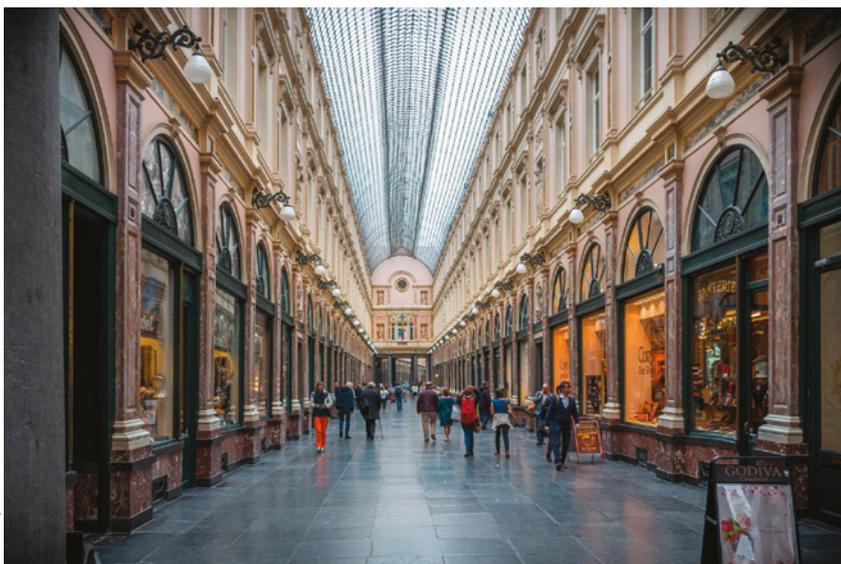
1. **Intégrer les conditions sanitaires préalables suffisantes pour éviter un rebond de l'épidémie ;**
2. **Garantir le maintien du volume de l'offre de services des entreprises à profit social ;**
3. **Établir des priorités dans les choix budgétaires de la Région bruxelloise à court et à moyen termes ;**
4. **Renforcer le *gender mainstreaming*<sup>8</sup>, avec une attention particulière à l'égard des familles monoparentales ;**
5. **Répondre aux besoins de milliers de familles bruxelloises dans l'attente d'un logement (social).**

La première contribution est disponible sur le [site internet](#)<sup>9</sup> de Brupartners.

### Organisation de journées de concertation

Lors de deux journées de concertation organisées les 13 et 14 juillet 2020 à Brupartners, le Plan de relance a été présenté aux interlocuteurs sociaux. L'occasion pour les représentants du Gouvernement bruxellois d'informer les interlocuteurs sociaux des mesures déjà approuvées, et de prendre une première fois la température quant à celles qui ne l'ont pas encore été.

Au-delà du contenu même du Plan de relance et des mesures qui le composent, les interlocuteurs sociaux



© Pixabay

<sup>6</sup> Jour de la conférence de presse.

<sup>7</sup> Les contributions de Brupartners sont, à l'instar des avis, une forme de délivrables des interlocuteurs sociaux au travers lesquelles les interlocuteurs sociaux émettent des propositions et recommandations sur des politiques spécifiques, qui font l'objet d'une co-construction entre autorités publiques et représentants des employeurs et des travailleurs.

<sup>8</sup> Le « *gender mainstreaming* » est une stratégie qui a pour ambition de renforcer l'égalité des femmes et des hommes dans la société, en intégrant la dimension de genre dans le contenu des politiques publiques.

<sup>9</sup> Onglet « Avis/Contributions ». « Contributions », « Par date », « 2020 » : C-2020-001-BRUPARTNERS (page 14 du document).

ont à nouveau insisté sur deux points en particulier : la **nécessité de se concerter dès le début des travaux et tout au long de ceux-ci et celle de disposer d'une vision budgétaire globale pour connaître les possibilités de financements des nombreuses mesures** - et des priorités - qui vont devoir être prises.

Les interlocuteurs sociaux auraient souhaité pouvoir se prononcer davantage sur les mesures d'urgence et de court terme, ce qu'ils n'ont pu faire, celles-ci ayant déjà été approuvées par le Gouvernement. Reste le deuxième paquet de mesures du Plan de relance pour lequel un accord doit encore être trouvé au sein du Gouvernement bruxellois. Dans l'intervalle, les interlocuteurs sociaux ont pour mission de l'alimenter de leurs remarques et de leurs propositions de mesures supplémentaires.

#### Deuxième contribution des interlocuteurs sociaux

C'est à nouveau au travers d'une contribution que les interlocuteurs sociaux ont choisi de s'exprimer. Remise le **23 septembre 2020**, celle-ci intègre à nouveau remarques plus générales, remarques spécifiques sur les mesures proposées par le Gouvernement bruxellois et propositions de mesures additionnelles à la version actuelle du Plan de relance.

Comme ils n'ont cessé de le faire depuis le début de la pandémie, **les interlocuteurs sociaux ont insisté sur la place qui doit être accordée à la concertation socio-économique**, en particulier en temps de crise, et ce dans l'esprit des Stratégies 2025 et Go4Brussels 2030. Ils ajoutent que « *la suite du processus [doit se faire] dans le cadre d'une concertation sociale efficace, qui constitue une condition de réussite déterminante pour assurer la relance de l'économie bruxelloise en faveur de ceux qui vivent à Bruxelles et de ceux qui y travaillent* ».

Ils rappellent en outre les objectifs qui, selon eux, doivent impérativement être poursuivis par le Plan de relance :

#### 1. Préserver l'activité économique



**tout en garantissant le retour vers la collectivité ;**

2. **Garantir une gestion sociale et économique de la crise ;**
3. **Favoriser la transition et les changements en faveur d'une société plus solidaire, plus inclusive, plus efficace, plus résiliente et plus durable.**

Pour y parvenir, des **conditions de réussite préalables**, similaires à celles déjà exprimées dans la contribution du 6 juillet 2020, sont proposées :

- L'intégration des conditions sanitaires dans l'attente d'une solution pharmacologique ;
- La prise en compte de la situation des femmes de manière transversale, avec un focus sur les familles monoparentales ;
- La transparence sur la faisabilité budgétaire des mesures et, le cas échéant, la clarté sur les priorités budgétaires pluriannuelles du Plan.

La **troisième partie de la contribution**, très spécifique, porte sur les **remarques et propositions d'améliorations** relatives aux différentes mesures de moyen et long termes qui composent la phase 2 du Plan de relance. Sont également reprises dans cette partie une liste de recommandations et de mesures qui manquent dans la version première du Plan de relance. À commencer par la nécessité de progressivement proposer des mesures (primes et subsides) plus ciblées et non plus adressées à l'ensemble

des entreprises impactées par la crise sanitaire comme c'était le cas jusqu'alors. L'objectif : s'assurer que les moyens publics seront investis dans des secteurs et entreprises pérennes et utilisés pour le maintien ou la création d'emplois de qualité.

Les interlocuteurs sociaux appellent par ailleurs à **continuer à soutenir la vocation internationale de la Région bruxelloise**, en tenant compte du nécessaire équilibre à trouver avec l'économie locale dans les financements.

Les autres propositions plus spécifiques, portent sur la **mise en œuvre d'un plan de réindustrialisation, la promotion de l'offre de formations au travers d'incitants ou encore la poursuite d'une réflexion sur la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des travailleurs licenciés dans le cadre d'une restructuration**. Enfin, en dehors du champ de compétences régionales bruxelloises, les interlocuteurs sociaux ont demandé que soient lancées des négociations avec le pouvoir fédéral pour la **régularisation des travailleurs sans-papiers** pour ses avantages, notamment en termes de lutte contre le dumping social et l'accroissement des recettes publiques via l'impôt.

La deuxième contribution est disponible sur le [site internet](#)<sup>10</sup> de Brupartners.

## 5 Et maintenant ?

Il revient à présent aux autorités publiques de se saisir des contributions des interlocuteurs sociaux et d'organiser, sur cette base, dans les prochaines semaines, une concertation constructive, pour définir ensemble la meilleure stratégie de relance au bénéfice des employeurs, travailleurs et citoyens de la Région bruxelloise. Les interlocuteurs sociaux se tiennent dans tous les cas prêts à continuer à contribuer à ces travaux. III

<sup>10</sup> Onglet « Avis/Contributions », « Contributions », « Par date », « 2020 » : C-2020-001-BRUPARTNERS.



## Avis d'initiative de Brupartners - Entrepreneurs Indépendants : Les obstacles rencontrés par les prestataires de soins de santé lors du lancement et de l'exercice d'activités indépendantes de soins en Région de Bruxelles-Capitale



Conscient de l'importance du secteur de la santé au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale et soucieux de l'avenir des prestataires de soins de santé indépendants, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants a entrepris un travail conséquent en examinant, de manière large, les obstacles rencontrés par les prestataires de soins de santé lors du lancement et de l'exercice d'activités indépendantes de soins. Pour porter loin ces observations, un avis d'initiative a été rendu.

Ce focus présentera les différents volets examinés dans l'avis d'initiative ainsi que les recommandations pour chacune des problématiques examinées.

### 1 Au secours des soins de santé en Région de Bruxelles-Capitale

Dans le cadre de cet avis d'initiative, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants a chargé la VUB d'analyser les obstacles rencontrés par les prestataires de soins de santé et d'examiner l'avenir du secteur de la santé à Bruxelles. Une attention particulière étant portée sur la position du **prestataire de soins de santé indépendant** dans ce modèle.

Les prestataires de soins de santé indépendants, de première ligne, comprennent entre autres les infirmiers à domicile, les kinésithérapeutes, les psychologues, les logopèdes, les dentistes, les médecins généralistes, les pharmaciens, les diététiciens, les ergothérapeutes, les podologues, les sexologues et les sages-femmes.

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants formule, au travers de cet avis d'initiative, des recommandations et pistes de réflexion qui peuvent aider

le Gouvernement bruxellois à impliquer le groupe professionnel des prestataires de soins de santé indépendants dans la politique de santé bruxelloise et à répondre aux besoins des demandeurs de soins bruxellois.

L'avis d'initiative aborde les défis et les obstacles dans quatre domaines : le démarrage de l'activité, l'exercice de la profession de soins de santé, la collaboration multidisciplinaire et l'organisation des soins et, enfin, le modèle de rémunération en prenant



en compte le coût immobilier et les revenus.

Via cet avis d'initiative, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants souhaite déclencher une dynamique auprès des décideurs publics et des acteurs concernés pour rehausser la qualité des soins au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale.

## 2 Démarrage d'une activité de soins de santé indépendante

Le lancement de toute activité indépendante s'accompagne de difficultés d'accès aux informations utiles, notamment celles en lien avec les aspects juridiques et fiscaux.

En effet, lors du lancement d'une activité de soins de santé indépendante, le manque de compréhension de l'information au sujet du capital de départ nécessaire, des investissements indispensables en matière d'équipements et de logiciels, des assurances et des cotisations fiscales et sociales peuvent engendrer des difficultés pour le prestataire.

Pour apporter une réponse efficace à cette problématique, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants suggère que les formations accordent une plus grande attention aux aspects de l'économie d'entreprise et à



© Getty Images

l'exercice de la profession en tant qu'indépendant. La combinaison d'un soutien lors du démarrage en tant que prestataire de soins de santé indépendant et la possibilité d'un accompagnement individuel (via un « buddy<sup>1</sup> ») peut également constituer une valeur ajoutée. Ce soutien est actuellement limité aux médecins généralistes (dans le cadre du programme d'appui Impulseo<sup>2</sup>, géré par la COCOM) et nécessiterait un élargissement vers les autres prestataires de soins indépendants qui sont exclus des aides à l'expansion économique de la Région de Bruxelles-Capitale. hub.brussels et/ou la COCOM, ainsi que les acteurs interprofessionnels et sectoriels privés peuvent assumer un rôle d'accompagnement.

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants plaide pour le

développement et un meilleur encadrement des stages pendant et après la formation afin d'offrir une meilleure compréhension et une image complète aux nouveaux arrivants dans le secteur.

L'information au secteur devrait être centralisée par la COCOM par exemple, pour tout ce qui est d'application dans la Région de Bruxelles-Capitale.

## 3 Exercice d'une activité indépendante

L'exercice d'une activité indépendante s'accompagne d'une série de défis propres aux spécificités de la Région de Bruxelles-Capitale, notamment en matière de mobilité, de diversité, de sécurité et celles d'ordre plus général comme l'achat du matériel.

<sup>1</sup> Le « buddy » est un système de parrainage qui fonctionne sur base d'un accompagnement individuel.  
<sup>2</sup> IMPULSEO est un dispositif financier s'adressant aux médecins généralistes.



## DIVERSITÉ

En matière de diversité, les prestataires de soins doivent s'adapter en permanence à une partie de la population issue de l'immigration dont la culture et la langue peuvent constituer un frein en matière de bonne communication entre les prestataires et les bénéficiaires.

### En vue d'apporter des solutions

spécifiques à cette thématique, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants suggère les pistes suivantes :

- Un cours (accélééré) sur la sensibilité interculturelle serait une valeur ajoutée pour les prestataires de soins de santé de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Les documents administratifs à destination du patient (ordonnance, attestation, formulaire d'incapacité etc.) doivent pouvoir être délivrés dans d'autres langues que le français et le néerlandais ou être accompagnés de traductions (anglais par exemple) ;
- Une attention particulière lors du cursus doit être accordée aux langues ;
- Par ailleurs, il serait bon que les hôpitaux tiennent compte de la langue du demandeur de soins de santé et de la maîtrise des langues du prestataire de soins de santé lorsque les demandeurs de soins de santé sont redirigés.



## MOBILITÉ

En ce qui concerne la mobilité, l'ensemble des acteurs économiques s'accordent sur les problèmes structurels présents au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, notamment par rapport aux embouteillages et aux difficultés liées au parking.

### En vue d'améliorer les aspects

liés à la mobilité, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants propose de :

- Mieux informer quant à l'existence de la carte régionale de dérogation de stationnement pour les prestations de soins médicaux non-urgents à domicile et permettre son utilisation dans les zones rouges et oranges ;
- Réduire le prix du stationnement pour les prestataires de soins et uniformiser la réglementation entre les différentes communes ;
- Augmenter la sécurité pour les vélos via l'aménagement des pistes cyclables au niveau supracommunal ;
- Encourager l'usage du vélo électrique ;
- Prévoir un autocollant ou une carte qui permet de se garer gratuitement à certains endroits/zones ou devant des garages privés ;
- Prévoir un abonnement de transports en commun à prix réduit.



## SÉCURITÉ

La sécurité est un élément important qui peut avoir des conséquences considérables sur la tenue des activités des prestataires de soins.

### En vue de lutter contre le sentiment d'insécurité,

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants recommande de :

- Soutenir la proposition des pharmaciens qui proposent de s'investir dans le quartier, en faisant par exemple partie d'une organisation de quartier ou d'une ASBL de quartier ou en adhérant au Réseau d'Information de Quartier (RIQ). Cela leur donne la possibilité d'être en contact étroit avec le quartier et donc d'apprendre à le connaître. Plus précisément, ce groupe professionnel indique également qu'il a un rôle important à jouer au sein du quartier ;
- Renforcer la collaboration avec les services de police ;
- Inciter les prestataires de soins à sécuriser leurs locaux en supprimant le seuil minimum de 3.000 euros pour obtenir la prime régionale sécurisation de l'entreprise.

Enfin, en vue d'apporter des solutions aux difficultés liées à **l'achat du matériel**, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants recommande d'améliorer la collaboration entre les hôpitaux et les infirmiers indépendants, en créant un accès aux pharmacies hospitalières pour les infirmiers indépendants. On pourrait également les encadrer pour l'organisation des achats groupés dans la première ligne.



## 4 Collaboration multidisciplinaire et organisation des soins



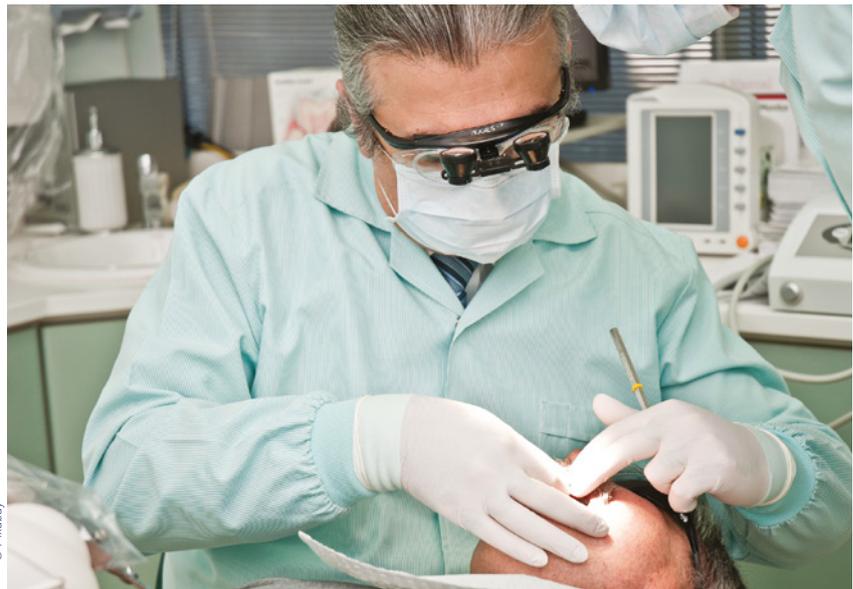
# COLLABORATIONS

Bien que l'organisation des soins soit souvent très différente selon les professions médicales et paramédicales, la grande majorité des soignants affirme devoir tout organiser en matière d'entretien des locaux, de la stérilisation du matériel, des tâches administratives, de la comptabilité et des recyclages.

### En vue de remédier aux défis auxquels sont confrontés

les prestataires de soin en termes de collaboration multidisciplinaire, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants recommande de :

- Favoriser la création de réseaux de thérapeutes avec lesquels il est possible de travailler en harmonie et en complémentarité ;
- Développer de manière large le dialogue interprofessionnel en partageant l'expertise et les expériences acquises ;
- Développer des systèmes efficaces de remplacements lors des congés ou maladies pour les prestataires de disciplines différentes exerçant au même endroit ;



© Pixabay

- Prévoir une compensation pour chaque organisation professionnelle en faveur de la concertation (multidisciplinaire) pour une gestion organisationnelle plus performante et un soutien efficace en cas d'éventuels problèmes ;
- Assurer un soutien administratif et informatique, ainsi qu'une aide financière pour les organisations professionnelles.

Il est important de rappeler, dans ce cadre, que plusieurs groupes professionnels ont une prime à la télématique<sup>3</sup>. Les maisons médicales reçoivent également des forfaits leur permettant de couvrir les frais de fonctionnement. Il serait donc opportun d'élargir les systèmes d'appui aux initiatives de collaboration et d'association entre prestataires indépendants de soins.

### Par ailleurs, en vue d'améliorer

l'assurance soins de santé et particulièrement la collaboration entre les prestataires de soin et les mutuelles, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants recommande de :

- Améliorer le fonctionnement et

l'utilisation du système du tiers payant ;

- Offrir des services identiques, ce qui n'est malheureusement pas encore le cas actuellement ;
- Maintenir un maximum de soins remboursables ;
- Augmenter le taux de remboursement pour certains soins ;
- Assurer un remboursement au prestataire de soins dans les 48 heures dans le cadre des soins facturés en tiers payant ;
- Les mutuelles doivent adapter le plus rapidement possible les décisions prises par les Commissions de convention au sein de l'Inami ;
- S'assurer que les mutuelles ne peuvent pas influencer le choix des patients concernant leur prestataire de soins.

Par ailleurs, les multiples plans et applications supplémentaires de santé en ligne au niveau des communautés/régions qui viennent s'ajouter au Plan fédéral « E-Health<sup>4</sup> » engendrent des problèmes en matière de reconnaissance des fournisseurs de

<sup>3</sup> La prime télématique est un montant forfaitaire payé annuellement par l'Inami aux praticiens de l'art infirmier qui gèrent leurs dossiers patients à l'aide d'un logiciel approuvé par la Commission de conventions praticiens de l'art infirmier.

<sup>4</sup> La Conférence interministérielle Santé publique (CIMSP) a approuvé le Plan d'actions « E-Health » 2019-2021. L'objectif est de poursuivre la transformation digitale des soins de santé en Belgique.

logiciels, d'accessibilité dans certaines professions et la nécessité de respecter le secret médical.

**En vue de remédier aux problèmes posés,**

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants recommande de:

- Améliorer la communication des informations entre la 1<sup>ère</sup>, la 2<sup>ème</sup> et la 3<sup>ème</sup> lignes et veiller à transmettre des informations complètes et correctes entre tous les prestataires de soins concernés ;
- Engager une réflexion proactive en vue d'instaurer un échange d'informations de qualité de la 2<sup>ème</sup> et de la 3<sup>ème</sup> lignes vers la première ligne ;
- Assurer et cerner les informations accessibles par chacun des prestataires de santé ;
- S'assurer que les données ne soient pas utilisées abusivement par des compagnies d'assurances et renforcer les contrôles ;
- Veiller à la bonne communication des informations au sujet des spécialisations du thérapeute, la qualité de ses soins et les langues parlées par ce prestataire de soins ;
- Fluidifier la circulation des données clients de l'hôpital vers la 1<sup>ère</sup> ligne ;
- Uniformiser l'enregistrement et le transfert des données, notamment les données numériques;
- Favoriser la communication des données par voie numérique.



## ORGANISATION DES SOINS

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants a également examiné la question de l'organisation des soins notamment en matière de prise des rendez-vous, d'heures d'ouvertures, des soins à domicile, des services de garde et des remplacements.

**Dans ce cadre, il recommande de :**

- Se montrer flexible en tant que prestataire de soins qui recherche un remplacement (en matière d'heures et de façon de travailler) ;
- Conclure des collaborations interdisciplinaires qui permettent d'utiliser plus facilement le personnel où les besoins se font sentir ;
- Faire appel à des personnes qui n'effectuent que des remplacements ;
- Lancer un appel auprès de prestataires qui viennent d'être diplômés ;
- Diffuser les communications auprès des associations professionnelles via des newsletters et des annonces.

## 5 Modèle de rémunération

Pratiquement tous les prestataires de soins estiment qu'ils sont sous-payés en raison d'une nomenclature avec des horaires sous-évalués, et également parce qu'ils n'osent pas demander des prix corrects dans le contexte socio-culturel de la Région. Certaines plaintes sont relevées au sujet de prestataires de soins formés à l'étranger qui s'installent en Région de Bruxelles-Capitale et qui pratiquent des honoraires à la baisse.



## REVENU

Par ailleurs, certaines professions ne disposent pas d'un code de nomenclature pour chaque acte.

**En vue d'assurer une viabilité**

financière aux prestataires de soins, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants recommande de :

- Reprendre davantage de prestations dans la nomenclature ;
- Prévoir des prix plus adéquats pour la plupart des prestations sur base de la nomenclature existante ;
- Donner la possibilité à tous les prestataires de soins de se déconventionner partiellement :
  - Prévoir une intervention pour le prestataire de soins en cas de soins à des patients qui ne sont pas en ordre avec leurs papiers ;
  - Revoir l'indemnisation pour les services de garde ;



© Pixabay

- Frais de base et autres frais liés aux performances ;
- Réévaluer les conditions d'installation des prestataires de soins formés à l'étranger ;
- Ouvrir l'accès aux subsides à l'expansion économique (investissements, formation, consultance, etc.) pour les prestataires de soins indépendants ;
- Créer un 'level playing field' entre les prestataires de soins indépendants et les structures commerciales comme les maisons médicales et les parapharmacies dans les grandes surfaces, en termes d'accès aux subsides, etc.



## COÛT DE L'IMMOBILIER

Enfin, les problématiques du coût de l'immobilier et des taxes appliquées, qui constituent des freins importants pour les prestataires de soins de santé envisageant de s'installer sur le territoire bruxellois, a été abordée dans le cadre de cet avis.

### Dans ce cadre, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants

recommande d'exonérer les cabinets médicaux des taxes de bureaux au niveau de l'ensemble des communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Si vous souhaitez approfondir ce sujet, nous vous invitons à consulter cet [avis d'initiative](#) disponible sur notre [site Internet](#)<sup>5</sup>. III



© Getty Images

<sup>5</sup> Onglet « Avis/Contributions » => « Avis de Brupartners – Entrepreneurs Indépendants ».

# Les Avis de Brupartners

Émis entre le 17 septembre 2020 et le 15 octobre 2020



Consultez ces avis dans leur intégralité sur  
[www.brupartners.brussels](http://www.brupartners.brussels), onglet Avis/Contributions!

## AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

### ■ A-2020-031-BRUPARTNERS

Avis relatif au projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du XX/XX/2020 fixant des conditions générales d'exploitation applicables aux parkings.

17 septembre 2020

### ■ A-2020-036-BRUPARTNERS

Avis relatif à l'avant-projet d'ordonnance modifiant le chapitre III bis du titre IV du Code bruxellois de l'Aménagement du Territoire (Plan Ecole-Logement).

17 septembre 2020

## BIEN-ÊTRE ANIMAL

### ■ A-2020-034-BRUPARTNERS

Avis relatif au projet d'ordonnance modifiant la loi du 14 août 1986 relative à la protection et au bien-être des animaux concernant l'interdiction de détention des cétacés et des pinnipèdes.

17 septembre 2020

## ÉCONOMIE

### ■ A-2020-029-BRUPARTNERS

Avis relatif au projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à une aide aux hôtels et appart-hôtels dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19.

17 septembre 2020

### ■ A-2020-040-BRUPARTNERS

Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à une aide aux secteurs de l'événementiel, du monde de la nuit, du tourisme et de la culture dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19.

15 octobre 2020

## EMPLOI

### ■ A-2020-037-BRUPARTNERS

Avis relatif au projet d'accord de coopération entre la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Communauté flamande visant à l'harmonisation de la politique du marché de l'emploi, de la formation et de la promotion de la mobilité des chercheurs d'emploi.

17 septembre 2020



**ÉNERGIE**

**A-2020-028-BRUPARTNERS**

Avis relatif à l'avant-projet d'ordonnance relative à l'organisation des réseaux d'énergie thermique et à la comptabilisation de l'énergie thermique en Région de Bruxelles-Capitale.

**17 septembre 2020**

**ENVIRONNEMENT**

**A-2020-032-BRUPARTNERS**

Avis relatif au projet de rapport 2020 au Gouvernement de la CIRÈDE (circular regulation deal).

**17 septembre 2020**

**A-2020-033-BRUPARTNERS**

Avis relatif à l'avant-projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 2 mai 2013 portant le Code bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'Energie ainsi que l'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle.

**17 septembre 2020**

**A-2020-041-BRUPARTNERS**

Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 juin 1994 relatif aux conditions générales et à la procédure d'agrément de laboratoires pour la Région de Bruxelles-Capitale.

**15 octobre 2020**

**A-2020-042-BRUPARTNERS**

Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'agrément des experts en pollution du sol et à l'enregistrement des entrepreneurs en assainissement du sol.

**15 octobre 2020**

**A-2020-044-BRUPARTNERS**

Avant-projet d'ordonnance portant assentiment à l'Accord de coopération du xx/xx/2020 entre l'État fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'accord de coopération du 2 septembre 2013 entre l'État fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'intégration des activités aériennes dans le système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre conformément à la directive 2008/101/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 modifiant la directive 2003/87/CE afin d'intégrer les activités aériennes dans le système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre.

**15 octobre 2020**

**EUROPE – INTERNATIONAL**

**A-2020-035-BRUPARTNERS**

Avis relatif à la stratégie d'investissement des fonds européens en Région de Bruxelles-Capitale (FEDER).

**17 septembre 2020**

**A-2020-039-BRUPARTNERS**

Avis relatif à l'avant-projet d'ordonnance portant assentiment à : - L'accord commercial entre l'Union européenne et ses Etats membres, d'une part, et la Colombie et le Pérou, d'autre part, signé à Bruxelles le 26 juin 2012 - Le Protocole d'adhésion à l'accord commercial entre l'Union européenne et ses Etats membres, d'une part, et la Colombie et le Pérou, d'autre part, en vue de tenir compte de l'adhésion de l'Equateur, fait à Bruxelles le 11 novembre 2016.

**17 septembre 2020**

**A-2020-043-BRUPARTNERS**

Avant-projet d'ordonnance portant assentiment à l'accord entre le Royaume de Belgique et la République d'Arménie sur l'exercice des activités à but lucratif par des membres de la famille du personnel de missions diplomatiques et des postes consulaires, signé à Bruxelles le 4 décembre 2018.

**15 octobre 2020**

**FINANCES – FISCALITÉ – BUDGET**

**A-2020-038-BRUPARTNERS**

Avis relatif à l'avant-projet d'ordonnance modifiant le Code des taxes assimilées aux impôts sur les revenus suite à la nouvelle réglementation fédérale relative à l'immatriculation des véhicules à moteurs et remorques.

**17 septembre 2020**

**POUVOIRS PUBLICS – GOUVERNANCE**

**A-2020-027-BRUPARTNERS**

Avis relatif à l'avant-projet d'ordonnance portant confirmation des arrêtés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale pris en exécution de l'ordonnance du 19 mars 2020 visant à octroyer des pouvoirs spéciaux au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre de la crise sanitaire du covid-19.

**17 septembre 2020**

**EGALITÉ DES CHANCES – DIVERSITÉ – PAUVRETÉ**

**A-2020-030-BRUPARTNERS**

Avis relatif au rapport bisannuel 2018-2019 sur la Précarité, la Pauvreté et l'Exclusion sociale.

**17 septembre 2020**

# LOGISTICITY.BRUSSELS, le 3<sup>ème</sup> Pôle Formation Emploi en Région de Bruxelles-Capitale



Après Technicity.brussels et Digitalcity.brussels, un **3<sup>ème</sup> Pôle Formation Emploi**, consacré cette fois-ci au domaine du Transport et de la Logistique et du Port de Bruxelles, a vu le jour en Région de Bruxelles-Capitale en septembre dernier. Il s'agit de **Logisticcity.brussels**, qui a la particularité de réunir Actiris, VDAB Brussel, Bruxelles Formation, le SFPME, le Port de Bruxelles et pas moins de 6 secteurs :

- Le secteur du transport et de la logistique (ouvriers) ;
- Le secteur du déménagement ;
- Le secteur des services privés d'autobus et d'autocar ;
- Le secteur du commerce international, du transport et de la logistique (employés) ;
- Le secteur du commerce de combustibles ;
- Le secteur de l'assistance dans les aéroports.



© Logisticcity.brussels

Véritable porte d'entrée du domaine pour les chercheurs d'emploi, étudiants, professeurs ou entreprises, Logisticcity.brussels a pour objectif de **promouvoir la formation et l'emploi** des nombreux métiers que comprennent ces 6 secteurs : activités de conditionnement, de stockage, de livraison, ... tant au niveau aérien, maritime ou terrestre, etc.

Fruit d'un **partenariat public/privé**, Logisticcity.brussels démontre également que les 2 mondes ont à cœur de relever ensemble les défis de demain en matière d'emploi et de formation pour le transport et la logistique.

Pour plus d'informations, une seule adresse : [www.logisticcity.brussels](http://www.logisticcity.brussels) III

## Brupartners se dote d'une Ecoteam

Soucieux d'améliorer son empreinte environnementale et désireux de s'engager de manière concrète pour une Région bruxelloise durable, Brupartners s'est, depuis peu, doté d'une « **Ecoteam** ».

Cette Ecoteam a pris la forme d'un groupe de volontaires internes, réunis par leur sensibilité aux enjeux de l'environnement et du développement durable. Elle se donne pour objectifs d'**améliorer l'empreinte environnementale** de Brupartners en adoptant des comportements plus écoresponsables et de **sensibiliser** ses membres du personnel et ses interlocuteurs (membres,

invités occasionnels, public externe, etc.) au rôle de Brupartners dans la protection de l'environnement.

Après avoir sondé les membres et le personnel de Brupartners au travers d'un questionnaire, l'Ecoteam a distingué les **thématiques** qui feront en priorité l'objet d'un plan d'actions concret : gestion des déchets, gestion de la consommation d'énergie et gestion de l'offre de boissons.

À terme, l'Ecoteam de Brupartners se donne pour 1<sup>er</sup> objectif l'obtention du **Label Entreprise Écodynamique**<sup>1</sup>. III



<sup>1</sup> Le Label Entreprise Écodynamique récompense et encourage les entreprises, associations et institutions bruxelloises qui agissent pour réduire l'impact de leur activité sur l'environnement. Il s'agit d'une reconnaissance officielle et gratuite. Le label valorise les démarches en éco-gestion, notamment en matière de gestion et prévention des déchets, d'utilisation rationnelle de l'énergie, de gestion de la mobilité des travailleurs... Les efforts réalisés sont symbolisés selon une échelle à trois niveaux : une, deux ou trois étoile(s). Pour plus d'informations : <https://environnement.brussels/thematiques/transition-de-leconomie/le-label-entreprise-ecodynamique>

## Étude : Les exigences linguistiques sur le marché du travail et les connaissances linguistiques des demandeurs d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale



© Actiris et view.brussels

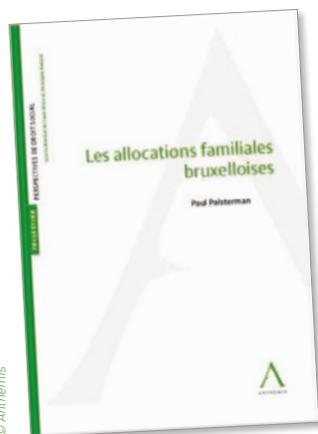
Actiris et view.brussels, l'Observatoire bruxellois de l'emploi et de la formation, ont publié une étude mettant en relation les **exigences linguistiques sur le marché de l'emploi** avec les connaissances **linguistiques des demandeurs d'emploi** en Région de Bruxelles-Capitale.

En guise d'introduction à l'étude, les deux organismes signalent que la non-maîtrise d'une langue (le plus souvent, le français ou le néerlandais) en Région de Bruxelles-Capitale, bilingue d'un point de vue administratif, constitue très souvent un **obstacle** à la recherche d'emploi et à la satisfaction des offres, notamment pour les fonctions dites « critiques »<sup>1</sup>.

Sur base des données récoltées en 2019 par Actiris, l'étude commence par présenter les exigences linguistiques du marché de l'emploi bruxellois ainsi que les connaissances linguistiques des demandeurs d'emploi selon plusieurs caractéristiques (âge, niveau d'étude, domaine professionnel, etc.). En croisant ces données, l'étude examine ensuite le lien entre les connaissances linguistiques de ces demandeurs d'emploi et leurs **probabilités de sortir du chômage**. Enfin, en guise de conclusion, l'étude présente une série de données supplémentaires telles qu'un aperçu des différentes langues maîtrisées par les demandeurs d'emploi (hors français et néerlandais) ou encore le profil des demandeurs d'emploi n'ayant aucune ou une très faible connaissance de la langue de leur dossier entré chez Actiris.

L'étude est disponible en intégralité, notamment sur le site d'Actiris, onglet « Marché de l'emploi », « Analyses », « Observation du marché de l'emploi ». ■■■

## Ouvrage : Les allocations familiales bruxelloises



© Anthémis

Paul Palsterman, président en exercice de Brupartners, a publié un ouvrage sur le **nouveau système des allocations familiales bruxelloises**, en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

La communautarisation des allocations familiales a engendré un système quadruple. Cette scission, qui est en soit un facteur de complication, a soulevé de nombreuses interrogations pratiques. L'ouvrage expose en détail le système bruxellois. Il propose aussi un bref aperçu des trois autres régimes (Flandre, Wallonie et Communauté germanophone), ainsi que du régime fédéral que ces systèmes ont remplacé, mais qui, dans diverses mesures, reste applicable à titre transitoire à

certaines catégories d'enfants. L'auteur n'a pas voulu faire mystère de son opinion sur l'opportunité même de la scission. Il l'a exposée dans une introduction, laissant au corps du texte son caractère essentiellement juridique et pratique.

Paul Palsterman, Les allocations familiales bruxelloises, éditions Anthémis, collection Perspectives de droit social. ■■■

## Le Magazine de Brupartners

Décembre 2020 – n°33

Publication périodique de Brupartners

### ■ Brupartners

Boulevard Bischoffsheim, 26

1000 Bruxelles

02/205.68.68

www.brupartners.brussels

brupartners@brupartners.brussels

### ■ Éditeur responsable :

Caroline Vinckenbosch

### ■ Mise en page et impression :

db Group – Anderlecht

### ■ Illustrations :

**Couverture** : Getty Images

**Actualités** : Getty Images

**Dossier** : bedigital.brussels, Digital Belgium, EPN Bruxelles, Regional-IT, Le Soir, Mediawijshheid, Pixabay, wifi.brussels, Fondation Roi Baudouin

**Focus** : Cabinet Vervoort, Getty Images, Pixabay

**Brèves** : Logisticity.brussels- LinkedIn, Pixabay

**Publications** : Actiris, Anthémis, view.brussels

### ■ Comité de rédaction :

**Actualités** : Siham Chaouch, Coralie Waeyenbergh

**Dossier** : Charlie Verthé

**Focus** : Mahdi Amranijai, Alexis Gérard  
**Les Avis de Brupartners, Brèves et Publications** : Siham Chaouch, Coralie Waeyenbergh

**Traduction** : Rik Duynslager, Eric Vanderheyden

### ■ Remerciements :

Lauriane Paulhiac pour l'interview accordée.

<sup>1</sup> Une fonction dite « critique » est une fonction qui présente un faible taux de demandeurs d'emploi et pour laquelle des difficultés de recrutement persistent.