

30 mar 2022 -11:59

## Connectoo, le brevet qui vise à supprimer la fracture digitale d'ici 2030

Mathieu Michel, Secrétaire d'Etat à la Digitalisation, a présenté aujourd'hui, en présence de Bibliothèques Sans Frontières, du SPF Stratégie et Appui (SPF BOSA) et d'Agoria, le brevet Connectoo. Celui-ci vise à supprimer la fracture digitale en formant 5.000 fonctionnaires par an, qui apprendront aux citoyens à accéder aux services publics en ligne en agissant tels des écrivains publics numériques.

## La fracture digitale est une réalité

Dans un monde qui se numérise sans cesse davantage, la fracture digitale et les inégalités d'usage et d'accès aux technologies de l'information et de la communication sont bien réelles.

La crise du Covid-19 a considérablement augmenté la numérisation de nos échanges avec les services publics : 51% de la population a rempli et envoyé des formulaires en ligne au cours de l'année écoulée, soit 11% de plus qu'en 2019 avant la crise du Covid.<sup>[1]</sup>

Toutefois, 8% des ménages n'ont pas de connexion Internet, et 49% de la population adulte n'a toujours pas de contact numérique avec les services publics. Le manque de contacts personnels (18%), le manque de compétences (16%) et une plus grande confiance dans les formulaires papier (15%) sont les raisons les plus fréquemment citées pour ne pas utiliser l'administration en ligne.

Les utilisateurs les plus actifs de l'administration en ligne sont les jeunes adultes (25-34 ans) et les personnes à niveau d'instruction élevé : 71% et 69% respectivement ont eu des contacts en ligne avec l'administration. Les personnes âgées de 65 à 74 ans (29%) et les personnes à niveau d'instruction faible (27%) utilisent beaucoup moins ces services en ligne.

<sup>[1]</sup> Statbel - Utilisation des TIC auprès des ménages, Novembre 2021

<https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

## 5.000 fonctionnaires par an

Supprimer la fracture numérique, telle est l'ambition du brevet Connectoo.

Mathieu Michel, Secrétaire d'État à la Digitalisation : « *Ce projet a pour vocation d'assurer que chaque Belge puisse utiliser les processus en ligne de leurs administrations. Avec l'arrivée du portefeuille digital, la digitalisation des administrations va s'intensifier. C'est pourquoi, il est indispensable que les processus digitalisés soient accessibles à tous. Pour ce faire, nous devons former le plus rapidement possible un maximum de nos concitoyens aux compétences de base afin qu'ils soient en capacité d'interagir avec leurs administrations* ».

Jack Hamande, Directeur général de la Direction générale de la transformation numérique du SPF Stratégie et Appui : « *Le brevet Connectoo est une formation certifiante qui a pour ambition de réhumaniser les contacts avec l'administration et de faciliter l'adoption des services numériques afin de ne laisser personne à l'écart de la digitalisation. Connectoo est destiné à tout fonctionnaire souhaitant contribuer à réduire la fracture numérique dans notre pays* ».

Deux niveaux de certification seront proposés :

- un niveau « basique » accessible à tous les agents et permettant d'assurer une compréhension de la problématique de l'inclusion numérique, un diagnostic et les premiers secours de l'accès à l'administration numérique ;
- un niveau « expert » accessible aux agents déjà certifiés du niveau « basique » souhaitant pouvoir autonomiser les publics fragilisés avec un accompagnement plus poussé.

Les premiers fonctionnaires commenceront leur formation en ligne début mai 2022. D'ici avril 2024, un total de 10 000 fonctionnaires auront suivi la formation de base. 1 000 d'entre eux auront également reçu la formation d'expert.

Bibliothèques Sans Frontières a été désignée par le SPF Stratégie et Appui pour développer la formation.

## Comblent la fracture digitale avec... un cours en ligne

Dimitri Verboomen (Directeur de Bibliothèques Sans Frontières) : « *Depuis plusieurs années, Bibliothèques Sans Frontières organise des ateliers pour les personnes vulnérables face au numérique et propose des formations d'aidants numériques aux professionnels de l'accompagnement. Nous sommes heureux de collaborer avec le SPF BOSA pour formaliser cette expérience sous la forme d'une plateforme d'e-learning qui permettra à un grand nombre d'agents du service public de s'informer et développer leurs compétences pour mieux aider les citoyens dans leurs démarches en ligne. En tant qu'association nous saluons les efforts du gouvernement pour que tous les citoyens, et en particulier les plus démunis, puissent exercer leurs droits : accéder à leurs informations de pension, de santé, communiquer rapidement et efficacement avec les services de l'administration, etc.* ».

Jeroen Franssen, ambassadeur Be The Change - Agoria : « *La numérisation est synonyme de relance de la prospérité de notre pays. Mais le défi encore plus grand est de veiller à ce que la numérisation augmente effectivement le bien-être et le confort de tous nos concitoyens. Soutien total à Connectoo, car le projet "proche des gens" vise à éliminer tous les obstacles à la numérisation. La numérisation concerne davantage les personnes que les appareils* ».

Les détails des formations :

Connectoo (niveau basique)

Connectoo + (niveau expert)

Durée et modalités	5 modules en ligne de 2h chacun	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Format hybride (e-learning en autonomie + sessions interactives)</li> <li>• 6 modules supplémentaires de 2h chacun</li> <li>• 3 webinaires (en petits groupes)</li> <li>• Durée fixe de 11 semaines (inclus les modules du niveau basique)</li> </ul>
Publics cibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents publics proches des citoyens : Agent d'accueil communal, agent d'une antenne locale du SPF Finances, agent de guichet Bpost, personnel de maisons de quartier, etc.</li> <li>• Agents publics plus éloignés des citoyens : Responsable de communication d'un SPF, designer d'application, service manager d'une application fédérale, chef de projet régional, manager d'une équipe dans une commune, etc</li> <li>• A terme, toute personne désireuse d'être formée : entreprises privées, citoyens, bibliothèques, écoles, etc.</li> </ul>	<p>Agents publics proches des citoyens :</p> <p>Agent d'accueil communal, agent d'une antenne locale du SPF Finances, agent de guichet Bpost, personnel de maisons de quartier, etc.</p>
Contenus des formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Comprendre les enjeux de l'inclusion numérique</li> <li>◦ Reconnaître les problématiques types</li> <li>◦ Connaître le panorama de l'administration en ligne</li> <li>◦ Diagnostiquer rapidement le niveau de maturité numérique d'un usager</li> <li>◦ Guider l'utilisateur dans l'accès aux services essentiels :</li> </ul> </li> <li>• S'authentifier avec CSAM</li> <li>• Installer et utiliser Itsme</li> <li>• Se repérer sur MyMinfin</li> <li>• Se repérer sur MyPension</li> <li>• Se repérer sur MyHealth</li> <li>• Accéder à ses documents officiels avec eBox</li> <li>• Orienter vers les bons relais pour réaliser des démarches</li> <li>• Savoir expliquer une procédure avec pédagogie</li> <li>• Intégrer la conception inclusive dans son métier au quotidien</li> </ul>	<p>En plus des compétences du niveau basique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner et autonomiser l'utilisateur pas à pas dans les différentes étapes de l'accès aux services essentiels</li> <li>• Développer une véritable posture d'accompagnant sachant rassurer, motiver, etc.</li> <li>• Poser les bonnes questions et adapter son niveau d'expression aux capacités de l'utilisateur</li> </ul>

Calendrier	16 mai 2022 : Lancement Décembre 2022 : 2.500 agents certifiés basique April 2024 : 10.000 agents certifiés basique	06 juin 2022 : Démarrage du premier groupe Septembre 2022 : 100 premiers agents certifiés expert Décembre 2022 : 200 agents certifiés expert April 2024 : 1000 agents certifiés expert
------------	---	---

Les fonctionnaires intéressés peuvent déjà s'inscrire via <https://Connectoo.be/fr/>

## A propos de Bibliothèques Sans Frontières

Bibliothèques Sans Frontières (BSF) est une ONG internationale qui renforce le pouvoir d'agir des populations vulnérables en leur facilitant l'accès à l'éducation, à la culture et à l'information. Nous développons des projets éducatifs innovants qui permettent aux personnes touchées par les crises et la précarité de s'instruire, de se divertir, de créer du lien et de construire leur avenir. En Belgique, BSF contribue à l'inclusion sociale en luttant contre les inégalités scolaires et la fracture numérique. Nous créons et transmettons des outils pédagogiques innovants, nous formons et accompagnons les acteurs de terrain pour développer et renforcer leurs capacités d'action.

Pour en savoir plus : <https://www.bibliosansfrontieres.be/>

## A propos du SPF Stratégie et Appui

Le SPF Stratégie et Appui soutient ses clients/utilisateurs et les responsables politiques dans 5 domaines d'activité : 'Soutien stratégique', 'Travailler dans la fonction publique', 'Marchés publics', 'Budget et Comptabilité' et 'Administration numérique'.

Le SPF Stratégie et Appui est, entre autres, un élément moteur de l'évolution et des réformes numériques du gouvernement fédéral. De cette manière, nous contribuons à la transformation vers une administration numérique efficace, accessible et orientée vers le client.

## Plus d'informations

Contactez :

- Koen Peumans, porte-parole du Secrétaire d'Etat en charge de la Digitalisation, Mathieu Michel (0473 81 11 06 - [koen.peumans@michel.fed.be](mailto:koen.peumans@michel.fed.be))
- Dimitri Verboomen, Directeur de Bibliothèques Sans Frontières Belgique (0475 36 45 83 - [dimitri.verboomen@bibliosansfrontieres.be](mailto:dimitri.verboomen@bibliosansfrontieres.be))
- Laurence Mortier, porte-parole du SPF Stratégie et Appui (0477 96 26 82 - [laurence.mortier@bosa.fgov.be](mailto:laurence.mortier@bosa.fgov.be)).

En savoir plus sur l'inclusion numérique pour l'administration et comment cerner les profils des utilisateurs concernés? Consultez cette brochure :

<https://digitalopen.belgium.be/fr/playbook/tools/l'inclusion-numerique-brochure>.

SPF Stratégie et Appui  
WTC III  
boulevard Simon Bolivar30  
1000 Bruxelles  
Belgique

Laurence Mortier  
Contact presse  
+32 477 962682  
[laurence.mortier@bosa.fgov.be](mailto:laurence.mortier@bosa.fgov.be)