

14 Mar 2024 -15:24

Construire des solutions inclusives pour améliorer les services numériques en Europe

La conférence organisée par le SPP Intégration sociale, ces 13 et 14 mars 2024, a connu un véritable succès, réunissant des experts et des décideurs européens à la recherche de solutions pour des services numériques inclusifs. Deux journées riches en discussions pour nourrir les futurs agendas politiques belge et européen.

En Europe, où 46 % des personnes se trouvent en situation de vulnérabilité numérique, la lutte contre la fracture numérique demeure une préoccupation majeure. À titre de rappel, le programme d'action européen intitulé "La voie à suivre pour la décennie numérique de l'Europe" vise à ce que, d'ici 2030, au moins 80 % des adultes possèdent des compétences numériques de base. Dans le cadre de la Présidence belge du Conseil de l'UE, la conférence a permis d'évaluer les progrès réalisées en vue de promouvoir l'inclusivité numérique en Europe.

Vers un avenir numérique inclusif

Le programme de la conférence a offert une exploration exhaustive des défis liés à l'inclusion numérique, avec des débats entre les ministres régionaux et nationaux belges, ainsi que plusieurs ministres européens, tous responsables des politiques relatives à l'inclusion et aux compétences numériques.

De nombreux experts ont enrichi les échanges en mettant l'accent sur le soutien à apporter aux personnes en situation de détresse numérique, telles que les femmes, les personnes âgées ou en situation de handicap, et ont posé la question cruciale de qui pourrait les soutenir le mieux : le gouvernement, les organisations de la société civile, ou les entreprises privées. Un autre thème abordé lors de la conférence était celui de l'intelligence artificielle et des opportunités qu'elle offre pour améliorer les services aux citoyens, notamment en luttant contre le non-recours aux droits sociaux.

Diversité des projets et des échanges

Les participants ont eu l'opportunité de découvrir une variété de projets belges développés par les CPAS, les pouvoirs publics (nationaux, locaux et régionaux) ou des ASBL. Parmi les thématiques abordées lors des présentations : l'accès aux services numériques, le développement d'applications centrées sur l'humain, et l'implication des citoyens dans la conception des services numériques. Les projets soutenus par le Fonds européen de Relance ont également été présentés, soulignant l'importance de l'investissement européen dans l'inclusion numérique.

Renforcement des compétences pour tous

La deuxième journée de la conférence a mis en lumière les exigences présentes et futures du marché du travail en matière de compétences numériques. En facilitant l'accès des groupes vulnérables aux ressources numériques et en les accompagnant dans l'acquisition des compétences requises, il devient possible d'élargir leurs opportunités d'emploi et d'accès au marché du travail. C'est pourquoi certains ont développé des plateformes permettant d'évaluer le niveau de compétences numériques des personnes plus vulnérables, de les guider vers des formations et des emplois.

Pour assurer l'accompagnement des citoyens dans leur formation au numérique, il est nécessaire de

collaborer étroitement avec les acteurs de terrain qui connaissent les besoins spécifiques des groupes cibles. Parmi les autres partenaires potentiels figurent les employeurs et l'industrie technologique.

Recommandations pour l'avenir

Après cette multitude d'ateliers et d'exposés d'experts, la conférence s'est clôturée en mettant l'accent sur des recommandations visant à atteindre un objectif clair : garantir l'accès au numérique pour tous en Europe, tout en laissant au citoyen le choix du canal de communication avec les services publics (principe du « click, call and connect »). Ce principe doit être inclus dans un cadre législatif pour garantir la protection des citoyens. L'intelligence artificielle doit notamment aider à automatiser les droits sociaux et lutter contre le non-recours. Enfin, les participants ont également insisté sur la nécessité d'optimiser les financements structurels pour pérenniser les initiatives d'inclusion numérique. Il est essentiel d'investir pour permettre aux citoyens de participer à la société numérique.

Ces recommandations seront présentées lors de la conférence de haut niveau sur le pilier européen des droits sociaux à La Hulpe, les 15 et 16 avril 2024.





SPP Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie
Sociale et Politique des Grandes Villes
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165
1000 Bruxelles
Belgique
+32 2 508 85 86
<http://www.mi-is.be>