



# LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES EN BELGIQUE

## *Un outil d'intégration sociale*

Depuis quelques années, l'accès public à internet est au cœur des dispositifs qui visent à combattre l'exclusion numérique en Europe. Chaque pays et chaque région lui a cependant donné des formes particulières, en fonction de son contexte politique et culturel. En Belgique, l'expression « espace public numérique » (EPN) s'est imposée, mais à ce jour, peu d'études ont analysé quelles étaient leurs fonctions en général et leur rôle dans la lutte contre les inégalités numériques en particulier. C'est l'objectif de cette note. Une définition des contours et des limites de l'action des EPN permet de mieux cerner leurs évolutions ainsi que les conditions de leur pérennisation. Les acteurs de terrain, actifs dans le domaine de la lutte contre l'exclusion numérique trouveront dans cette note, on l'espère, quelques pistes d'action et stratégies à mener en priorité dans le futur. Cette note s'appuie notamment sur une recherche action menée par la Fondation Travail-Université à la demande du Service public fédéral de programmation (SPP) Intégration sociale, dans le cadre du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique. Cette étude a permis de rencontrer une quarantaine d'animateurs d'EPN, francophones et néerlandophones.

### A

#### AU-DELÀ DE LA DIVERSITÉ, UN OBJECTIF COMMUN

L'acronyme EPN recouvre, dans les trois régions du pays, de multiples initiatives dont les cadres organisationnels et institutionnels sont hétérogènes. Dans les initiatives soutenues par le gouvernement fédéral, la notion d'espace public numérique est entendue dans un sens très large. Un EPN – ou OCR en Flandre (Openbare Computerruimte) – est défini comme un endroit ouvert au public mettant des ordinateurs à sa disposition pour effectuer des activités informatiques et naviguer sur internet, avec l'accompagnement d'animateurs. Les types d'espaces publics

peuvent être très diversifiés : associations sociales ou culturelles, centres publics d'aide sociale, maisons communales, maisons de l'emploi, maisons de quartiers bibliothèques, etc.

La Région wallonne a été pionnière en matière d'EPN. Sur base des travaux préparatoires réalisés par le centre de compétences Technofutur TIC à Gosselies, le Ministre Courard a lancé en 2005 un appel à projets pour le développement des EPN au niveau des communes wallonnes. L'objectif politique était de réduire la fracture numérique en Wallonie en favorisant, au niveau local, l'inclusion dans la société de l'information des publics éloignés de l'univers des TIC et d'internet. Une cinquantaine de projets locaux ont été sélectionnés en 2005,

puis une vingtaine en 2007 lors d'un second appel à projets. Une charte des espaces publics numériques wallons a été élaborée en 2007. Les EPN qui respectent cette charte se voient octroyer un « label EPN » par l'administration wallonne. Un réseau des espaces publics numériques labellisés s'est mis en place pour partager les expériences et élaborer de nouveaux projets. La charte et l'octroi du label reposent sur quelques principes : disponibilité, ouverture aux publics précarisés, organisation de l'accompagnement et de la formation, participation aux activités du réseau.

Ni en Flandre, ni à Bruxelles, il n'existe jusqu'à présent d'initiative coordonnée similaires au réseau d'espaces publics numériques de la Région wallonne. En Flandre, de nombreux EPN ont vu le jour au sein de bibliothèques. Un programme de la Communauté flamande pour l'animation socioculturelle dans les bibliothèques a favorisé ce développement. Les bibliothèques jouent également un rôle actif dans les campagnes d'alphabétisation ; les EPN y ont ajouté une dimension d'alphabétisation numérique. Dans le monde associatif, le principe des « digid@kken » (toits numériques), lancé à Turnhout, a essaimé d'abord dans la région anversoise, puis ailleurs : il s'agit de localiser des EPN non pas dans des lieux spécifiques, mais dans les locaux d'associations existantes ou de maisons de quartier, où le public visé est déjà présent. Toutefois, ces initiatives restent souvent encore dispersées, fragmentées, et manquent ainsi de visibilité. A Bruxelles, les initiatives des EPN reposent essentiellement sur le monde associatif. Au niveau fédéral, le Ministère de l'intégration sociale finance un programme de soutien aux EPN dans les centres publics d'aide sociales (projet easy-e-space), lié à un programme de recyclage d'ordinateurs et de développement de logiciels libres en partenariat avec Oxfam Solidarité et des entreprises d'économie sociale.

Par-delà leurs diverses formes organisationnelles et institutionnelles, les EPN ont un trait commun : ils ne constituent pas seulement des dispositifs d'accès public à internet, mais aussi et surtout des lieux dans lesquels on trouve une aide et un accompagnement gratuit dans

diverses démarches, comme l'initiation à l'informatique, l'accès aux services en ligne, la recherche d'un logement ou d'un emploi, le soutien à des projets personnels ou collectifs. C'est d'ailleurs leur particularité par rapport à d'autres points d'accès publics à Internet (PAPI) ou à des points d'accès commerciaux comme les cybercafés. Bien que les EPN soient destinés en priorité à des publics fragilisés, qui ne disposent pas de ressources financières suffisantes pour se permettre l'acquisition d'équipements informatiques, ils sont néanmoins aussi ouverts à tous ceux qui apprécient le caractère collectif et convivial de ces lieux.

## B

### DES ESPACES D'APPRENTISSAGE ET DE SOCIALISATION

---

Sur papier, l'une des particularités essentielles du dispositif EPN, par rapport à d'autres points d'accès publics à internet, est d'assurer un accompagnement à l'usage des TIC. Dans les faits, tous les animateurs s'accordent pour reconnaître la prépondérance de cette mission d'initiation au sein de leurs locaux. Ils ne sont pas seulement des lieux d'accès aux TIC, mais aussi et surtout de véritables espaces collectifs d'apprentissage. Cette dimension est d'ailleurs considérée comme le « moteur » de ces espaces citoyens.

Toutefois l'EPN n'est pas un espace de formation classique. A côté de l'accompagnement formel dispensé par l'animateur du lieu, cet espace est aussi un lieu d'apprentissage informel, où l'échange et l'entraide entre participants sont monnaie courante.

Ainsi, au-delà de leurs deux missions fondamentales d'accès et d'accompagnement, les EPN se révèlent être des lieux de rencontre et de socialisation. Le constat est unanime. Tant en Flandre, qu'en Wallonie et à Bruxelles, ces lieux sont considérés comme des « espaces citoyens » au sein desquels se crée du lien social. Des personnes provenant de milieux sociaux, économiques ou culturels parfois très différents s'y rassemblent, alors qu'elles

n'auraient sans doute jamais eu l'opportunité de se côtoyer, voire d'échanger, ailleurs dans la société. Le rôle que joue l'animateur dans cette dynamique de socialisation est fondamental.

## C

### UNE APPROCHE ALTERNATIVE À L'ACCOMPAGNEMENT AUX TIC

Par rapport aux formations aux TIC dispensées dans les associations d'éducation permanente et de formation continuée, la démarche d'apprentissage proposée dans les espaces publics numériques comporte plusieurs singularités. Face à la diversité des besoins et des projets d'usages des utilisateurs, les EPN proposent une palette élargie d'activités, encadrés tant collectivement que dans le cadre de médiations individuelles. La multiplication des initiatives proposées au sein des EPN rend difficile l'identification d'une palette de services propres à ces espaces. Les offres d'accompagnement y sont généralement en évolution et en redéfinition constante. Leur objectif pédagogique spécifique est l'apprentissage de savoir-faire précis en lien avec le quotidien des usagers, plutôt que l'enseignement d'un programme complet de formation. Les formations offrent ainsi des chemins alternatifs d'apprentissage au mode traditionnel d'enseignement, qui privilégie les dimensions informelles et ludiques.

Dans certains cas, les EPN, notamment ceux qui s'adressent aux publics les plus démunis, travaillent à l'abaissement des seuils d'accès aux formations TIC, afin de lever les barrières qui entravent l'acquisition d'aptitudes de base nécessaires à l'appropriation des technologies, ceci en vue d'améliorer la situation sociale des individus, leur développement personnel ou leur insertion sur le marché du travail. L'accompagnement à l'utilisation des TIC devient alors davantage un moyen d'émancipation qu'une fin en soi.

## D

### ESPACE OUVERT À TOUS OU EN PRIORITÉ AUX PUBLICS ÉLOIGNÉS DES TIC ?

Les EPN sont, certes, des lieux ouverts et accessibles à tous, mais ils doivent aussi accorder une priorité à l'initiation des publics dits fragilisés – publics précarisés sur le plan économique et social, personnes âgées, isolées ou personnes handicapées, qui sont souvent les plus éloignés de l'univers des TIC. Cette double mission soulève toutefois quelques difficultés. Sur le terrain en effet, il est difficile aux EPN d'assumer pleinement, de façon conjointe, ces deux missions. Faute de moyens matériels et humains suffisants, les espaces publics numériques sont amenés à faire des choix et à privilégier tantôt une politique d'ouverture à tous les publics, tantôt le ciblage sur certains publics plus précarisés. La question de la mission prioritaire d'un espace public numérique est mise ainsi au centre des débats. Celle-ci pose en filigrane la question plus large de la définition de ces espaces et de ce que recouvre *in fine* la notion d'EPN.

Cette tension est liée à la question du lieu d'ancrage privilégié des EPN. En fonction de leur secteur d'activité et de leurs missions prioritaires, ils sont amenés à rester des espaces neutres ou à être, au contraire, intégrés dans une structure associative à vocation sociale particulière. Dans l'un et l'autre cas, l'expérience montre que les EPN ont intérêt à renforcer, sinon créer, des partenariats avec diverses associations locales aux finalités complémentaires, comme l'insertion socioprofessionnelle, la promotion sociale et culturelle, l'action au bénéfice de groupes défavorisés, etc. Bien que, dans les trois Régions, le monde associatif constitue un acteur de première ligne dans la lutte contre la fracture numérique, la pérennité des EPN repose aussi sur des partenariats institutionnels avec des écoles, bibliothèques, centres publics d'aide sociale et maisons de l'emploi. Le soutien des autorités communales est souvent essentiel.

Si, sur le terrain, un nombre non négligeable d'espaces publics numériques ont pris conscience de cet enjeu pour leur viabilité, le degré de collaboration avec les différentes structures locales et institutionnelles varie néanmoins grandement d'un EPN à l'autre, selon leur structure, leur mission et leur appartenance régionale. De manière générale, les initiatives du côté néerlandophone apparaissent plus dispersées et moins coordonnées que du côté francophone.



## QUATRE DÉFIS POUR LA PÉRENNISATION DES EPN

### RENFORCER LE MAILLAGE LOCAL

Pour pérenniser ces lieux d'expérimentation sociale que sont les EPN, il est essentiel de *renforcer le maillage local* en s'appuyant sur les dynamiques locales existantes. Les EPN devront s'attacher à établir davantage de collaborations durables avec le monde associatif et les services publics locaux, afin de devenir un élément constitutif d'un réseau de services de proximité. Parallèlement, l'inscription des EPN dans un réseau permet de rompre leur isolement, de mutualiser leurs ressources et connaissances, ainsi que de mieux coordonner des initiatives locales similaires, mais parfois éparses. A cet égard, le réseau wallon des EPN labellisés est une « bonne pratique » dont la Flandre et la Région bruxelloise pourrait tirer profit.

### PROMOUVOIR LE PROJET ÉDUCATIF ORIGINAL DES EPN

Porteurs d'un *projet éducatif original ancré dans le quotidien des usagers*, les EPN ont intérêt à prolonger leur travail dans le sens de cette spécificité. Ceci implique une prise en compte permanente des demandes et des besoins propres à leurs publics cibles, mais aussi - et surtout - une bonne compréhension de leurs préoccupations personnelles et quotidiennes. Cette approche éducative est inédite par rapport à une offre plus formatée de formation ; elle doit être davantage valorisée et mise en évidence.

### ATTEINDRE POUR SENSIBILISER ET ACCOMPAGNER LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DES TIC

Parvenir à identifier et à *toucher les publics éloignés des TIC*, pour les sensibiliser aux possibilités que peut leur apporter l'usage de ces technologies, constitue un troisième défi de taille pour les EPN. Certains animateurs soulignent la nécessité de *sortir l'EPN de ses murs* pour aller à la rencontre de ces publics sur leur terrain familier, par l'entremise de personnes relais ou d'associations de quartier, avec des dispositifs mobiles d'accès à internet. Cette stratégie est d'autant plus pertinente que ces publics cibles, sont souvent réticents à sortir de leurs espaces familiers quotidiens.

Cette première étape de sensibilisation est donc essentielle, mais elle reste, à elle seule, insuffisante pour parvenir à une inclusion durable de ces groupes en marge du monde des TIC et de la société de manière générale. Pour y parvenir, il est impératif d'élaborer, en parallèle, une réflexion sur l'accompagnement de ces publics dans un trajet éducatif plus long terme, ceci afin de leur permettre de progresser dans leurs usages des TIC, une fois que cette première barrière de sensibilisation est franchie. Sorte de tremplin, les EPN peuvent donner une première impulsion à la fois à l'inclusion numérique et à l'inclusion sociale de ces personnes.

### ÉLARGIR LES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES ÉMERGENTS

Face à des demandes d'usages en constante évolution, les EPN sont progressivement amenés à *élargir leur offre d'accompagnement* en direction d'usages émergents, liés au développement du multimédia (photo numérique, vidéo numérique, GSM de nouvelle génération) et aux outils interactifs disponibles via le web 2.0. (wiki, blogs, réseaux sociaux, etc.). Leur évolution vers des espaces publics multimédia est déjà décelable. Le défi est alors de pouvoir à la fois attirer les « primo-usagers » et continuer à satisfaire les habitués en leur offrant des services qui leur apporte une plus-value constante par rapport à leur pratique actuelle.

Pour l'avenir des EPN, la question des moyens humains est bien plus cruciale que celles des moyens techniques. L'enjeu est à la fois de stabiliser les emplois créés par les EPN et de permettre aux animateurs de continuer à mettre à jour leurs propres compétences.

Périne Brotcorne  
Gérard Valenduc

*d'après un article paru dans  
La Lettre EMERIT n° 55, septembre 2008*

- Brotcorne P., Valenduc G. (2008), *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités – Une exploration de la fracture numérique au second degré*, Rapport pour le

SPP Intégration sociale, Bruxelles, juillet 2008  
(téléchargeable sur [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be) ou [www.ftu-namur.org](http://www.ftu-namur.org))



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,  
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE