

**Coordination EP Brabant wallon**  
**19 avril 2022**

# GT Lettre Ouverte

## 1<sup>ère</sup> ligne

Faire le point sur la situation, les retours  
obtenus et les actions à mener



## Bref rappel: Effets de la Crise sanitaire

Pour le public : **Difficulté à contacter** les services de première ligne

=> une partie de la population se retrouve démunie, exclue et en **détresse**.



Ces services de 1<sup>ère</sup> ligne :  
Recours systématique à des **moyens modernes, numériques** ou autres

Les associations : contraintes à devoir « **dépanner** » ces personnes. Hors mission.



## Action: Lettre Ouverte aux services de 1<sup>ière</sup> ligne

- A l'initiative de Lire et Ecrire Bw, une lettre ouverte destinée aux responsables des services de première ligne est rédigée et signée par **une trentaine d'associations du Brabant wallon**
- La lettre est envoyée **aux responsables des services**
  - Aux 27 président des CPAS
  - Aux 27 bourgmestres
  - À la Province
  - Aux syndicats (services chômage) et la CAPAC
  - Aux mutuelles
  - Au FOREM
  - Aux ALE
  - Au banques
- La lettre est envoyée par après à **la presse régionale** (presse écrite et TV)



# Retours obtenus



## Destinataires : avec relance!

- Villes de Tubize et Wavre et quelques communes
- Direction du FOREM Bw- Namur
- CPAS de Chaumont-Gistoux
- La Province du Brabant wallon
- **Syndicats, CAPAC, mutuelles, banques !!!??**



## Presse :

- La Libre : « carte blanche »
- L'Avenir : un article en 1 Bw
- T.V. Com : Educa Bw





## Et depuis!!! Actions organisées en 3 axes

- **Axe 1:** Villes, Communes, CPAS  
Génération Espoir, les Equipes Populaires, CADRECI, Yambi Développement, Vie Féminine, ENEO
- **Axe 2:** La Province  
MOC-CIEP, le CAL, Lire et Ecrire, Mode d'Emploi, CRI Bw
- **Axe 3:** Le FOREM  
CADRECI, Lire et Ecrire, le CESEP, AID Val de Senne, Mode d'Emploi



## Rencontre avec les Responsables du Forem Bw et Namur

- Mai 2021
  - **Communication humaine** : pas de guichet, des rdv compliqués à organiser
  - **Règles administratives** : les règles n'ont pas changé, « un grain de sable et un effet papillon », « Il manque LE document X », stress..., les contrôles subsistent... des sanctions...
  - **Communication téléphonique** : file d'attente très longue et vocabulaire déconcertant, 0800... numéro central, trop compliqué à utiliser
  - **Communication digitale** : la plupart des démarches vers le Forem nécessitent un équipement des connaissances techniques et des moyens financiers (pas de PC pas de formation, mails sans réponse ou bugs)



## Présentation de nos actions

- Au Bassin : IBEFE
- Faire remonter nos actions dans les fédérations CISP et à l'Interfédé



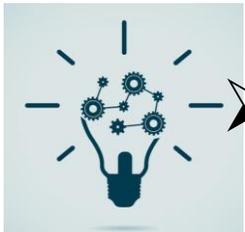
## Ensuite, 1<sup>ère</sup> rencontre Avec Sophie Keymolen

- Le 21 octobre 2021



Google Forms

- Une enquête « Google Form » auprès des équipes des associations cosignataires ;



- Recensement des initiatives communales pour combler la fracture numérique.

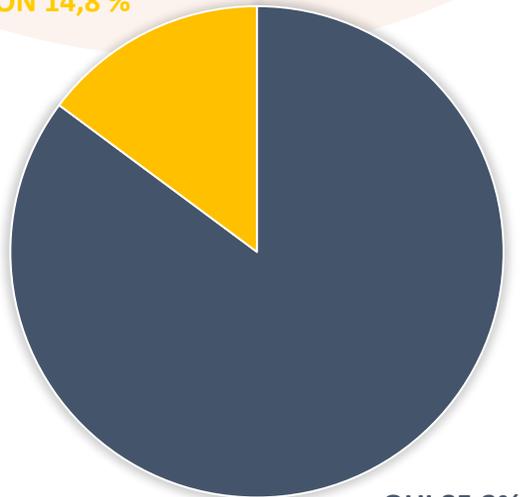


# Résultats de l'enquête Google Form

## Dans cette enquête, 40 cas concrets ont été récoltés

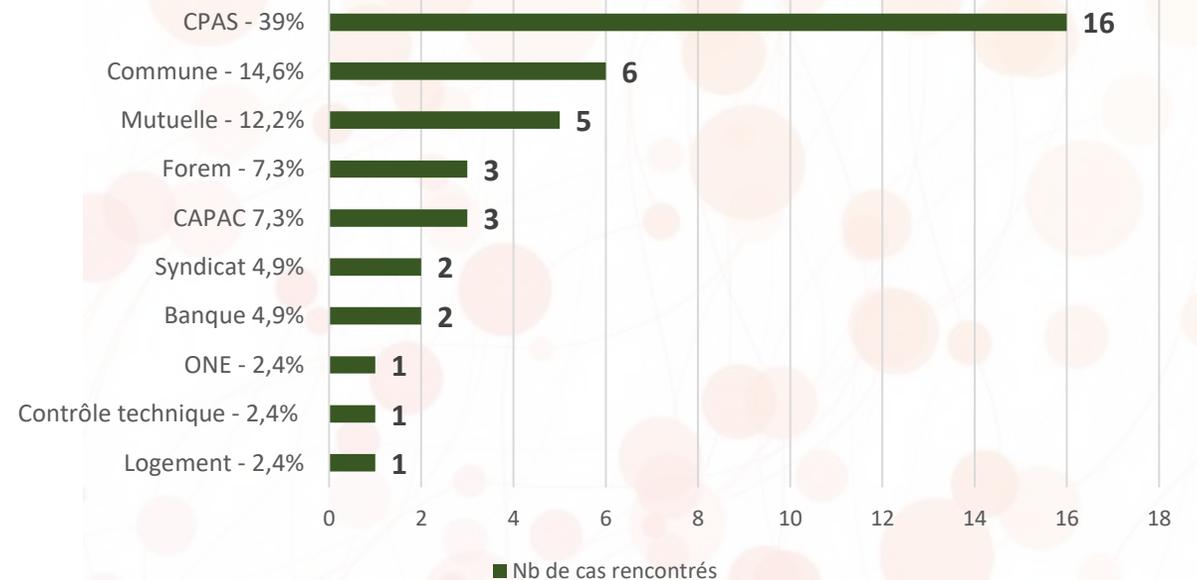
*DANS LE CADRE DE VOTRE TRAVAIL, UNE PERSONNE VOUS A-T-ELLE DÉJÀ FAIT PART DE PROBLÈME(S) RENCONTRÉ(S) LORS DE SES DÉMARCHES AUPRÈS D'UN SERVICE DE 1ÈRE LIGNE?*

NON 14,8 %



OUI 85,2%

### Les services concernés





## Retour de l'échange Avec Sophie Keymolen

- Réponse par mail le 1<sup>er</sup> février 2022
  - Madame Christina Gonzalez, directrice territoriale Namur-Brabant wallon au Forem ;
  - Des rencontres sur le thème de la fracture numérique ;
  - Les bonnes pratiques en matière d'accueil dans les services publics, « action très concrète à mener ensemble ».



## 2<sup>ème</sup> rencontre Avec Sophie Keymolen

- Le 29 mars 2022

- Réflexion autour d'une stratégie commune à mettre en place ;

- 27 + 1 Bourgmestres et Communes ?



- 27 + 1 Président.e.s des CPAS



- Actions de sensibilisation/formation du personnel des administrations communales et des CPAS de la Province du Brabant wallon





**Pour amende,,,  
« les semis » 😊**

Contributions des partenaires:

Ressources venant des  
cosignataires de la  
lettre ouverte



Intervention et soutien  
de la Province du BW





# Pour s'alimenter et mieux comprendre

- **Le numérique doit prendre sa place dans le débat public**

Voir et écouter : <https://www.youtube.com/watch?v=LGEJ70bjQLM>

Madame Périnne Brotcorne, sociologue au CIRTEC, qui définit la vulnérabilité numérique en 3 catégories: l'accès, les compétences et les conséquences du manque d'usage qui engendre des inégalités

- **Digital Inclusion Ecosystem**

Voir <https://www.bnpparibasfortis.com/fr/newsroom/communiqu%C3%A9/six-organisations-sociales-sept-institutions-publiques-et-onze-entreprises-s-unissent-pour-lutter-contre-l-exclusion-num%C3%A9rique>

Six organisations sociales, sept institutions publiques et onze entreprises s'unissent pour lutter contre l'exclusion numérique, 6 premières solutions concrètes pour réduire la fracture numérique

- **Exemples de prise en compte fracture numérique à Charleroi**

Instauration d'aidants numériques, la sensibilisation du personnel communal, une connectivité dans les bâtiments publics, équipement des publics précarisés



**Et maintenant, il n'y a plus qu'à!!! ;-)**

**Merci pour votre attention!**

