

# CHARTER VOOR DIGITALE INCLUSIE IN BELGIË

## EEN ENGAGEMENT VAN DE PRIVÉ, DE PUBLIEKE EN DE SOCIALE SECTOREN IN BELGIË VOOR DIGITALE INCLUSIE

Digitalisering is alomtegenwoordig in onze samenleving. Of het nu gaat om het maken van een afspraak bij de dokter, het inschrijven van de kinderen op school, het uitvoeren van een overschrijving of indienen van een aangifte, het volgen van online lessen of het aanvragen van een certificaat bij de gemeente, de digitale manier is vaak de makkelijkste, snelste, goedkoopste en soms zelfs de enige beschikbare manier. Digitaal mee zijn wordt steeds meer een basisvereiste voor volwaardige sociale inclusie.

Maar liefst vier op de tien Belgen dreigen uitgesloten te worden van onze steeds digitaler wordende samenleving. Bovendien treft de digitale kloof sommige kwetsbare groepen meer dan andere. De redenen hiervoor zijn het gebrek aan voldoende digitale vaardigheden, het gebrek aan toegang tot een toestel of een internetverbinding, digitale stress bij het gebruiken van digitale tools en de bezorgdheid over veiligheid en privacy online. Een realiteit die verder versterkt wordt door de toegenomen pogingen tot online fraude en tot phishing.

Om zoveel mogelijk Belgen toegang te geven tot de digitale wereld is het belangrijk digitale inclusie te bevorderen. We moeten dus verder inzetten op bewustmakingsinitiatieven en samen concrete acties ondernemen die op korte en lange termijn mensen zullen ondersteunen bij hun integratie in de digitale maatschappij. Dit is in lijn met SDG 10 ('ongelijkheid verminderen') dat er naar streeft ongelijkheden te verminderen en ieders integratie te bevorderen.

Wij zijn ervan overtuigd dat een samenwerking tussen de privé, de publieke en de sociale sectoren, evenals hun collectieve inspanningen, digitale inclusie in de Belgische samenleving zullen bevorderen, ook bij de meest kwetsbaren.

Dit charter weerspiegelt het streven van de ondertekenende organisaties om samen te werken aan de bevordering van digitale inclusie op alle niveaus in de Belgische samenleving. De ondertekenende organisaties verbinden zich ertoe in dit kader doelstellingen te formuleren, concrete maatregelen te nemen en positieve acties te definiëren.

Door dit Charter te ondertekenen, verbindt elke ondertekenende organisatie<sup>1</sup> zich ertoe om:

1. best practices ter verbetering van digitale inclusie in kaart te brengen en met andere ondertekenaars te delen;
2. samen met de andere ondertekenende partijen de mogelijke belemmeringen voor digitale inclusie in kaart te brengen en gemeenschappelijke acties te definiëren om deze belemmeringen weg te nemen
3. ervoor te zorgen dat de top van de eigen organisatie het engagement aangaat en stuurt;
4. digitale inclusie binnen de eigen organisatie te verbeteren door interne opleiding te stimuleren en acties en vooruitgang te delen;
5. digitale inclusie buiten haar eigen organisatie te bevorderen om het aantal ondertekenaars van het Charter en de impact ervan te vergroten
6. steun te verlenen aan campagnes die digitale insluiting tot een prioritaire doelstelling willen maken, aangezien de werkelijke omvang van het probleem, van de door de digitale kloof getroffen groepen bij het grote publiek nog steeds te weinig bekend zijn;

---

<sup>1</sup> In het navolgende wordt de term "organisatie" gebruikt voor bedrijven uit de privé-sector, overheidsdiensten en -bedrijven, alsmede organisaties uit de non-profitsector.

7. geleidelijk binnen haar eigen organisatie een procedure in te voeren die haar in staat stelt te beoordelen in welke mate zij digitale inclusie voor haar medewerkers, klanten en begunstigden bevordert.
8. acties te ondernemen om het vertrouwen in digitale tools te versterken, het online veiligheidsgevol van mensen te verhogen en hen te wapenen tegen potentieel misbruik
9. voor zichzelf de vooruitgang in de implementatie van dit charter op te volgen en na 3 jaar dit charter mee te evalueren met de andere ondertekenaars om een stand van zaken en mogelijke vervolgstappen te evalueren

# CHARTRE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN BELGIQUE

## UN ENGAGEMENT PORTÉ PAR LES SECTEURS PRIVÉ, PUBLIC ET ASSOCIATIF EN BELGIQUE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

La numérisation est omniprésente dans notre société. Qu'il s'agisse de prendre rendez-vous chez le médecin, d'inscrire ses enfants à l'école, d'effectuer un virement ou de faire une déclaration, de suivre les cours en ligne ou de demander une attestation à la commune, la voie numérique est souvent la plus simple, la plus rapide, la moins chère et parfois même le seul moyen disponible. Être numérique devient de plus en plus une exigence de base pour une pleine inclusion sociale.

Jusqu'à quatre Belges sur dix risquent d'être exclus de notre société de plus en plus numérique. De plus, la fracture numérique affecte certains groupes vulnérables plus fortement que d'autres. Les raisons en sont le manque de compétences numériques suffisantes, le manque d'accès à un appareil ou à une connexion Internet, le stress numérique lors de l'utilisation d'outils numériques et les préoccupations concernant la sécurité et la confidentialité en ligne. Une réalité encore exacerbée par l'augmentation des tentatives de fraudes en ligne et de phishing.

Afin de permettre au plus grand nombre de Belges d'accéder au monde numérique, il est important de favoriser l'inclusion numérique. Nous devons donc nous concentrer davantage sur les initiatives de sensibilisation et mener ensemble des actions concrètes qui soutiendront les personnes à court et à long terme dans leur intégration dans la société numérique. Ceci est conforme à l'ODD 10 ('Réduire les inégalités'), qui vise à réduire les inégalités et à promouvoir l'intégration de tous.

Nous sommes convaincus que la collaboration entre les secteurs privé, public et associatif ainsi que leurs efforts collectifs permettront de favoriser l'inclusion numérique de la société belge en ce compris celle des plus fragilisés.

Cette Charte reflète l'aspiration des organisations signataires à travailler ensemble pour favoriser l'inclusion numérique à tous les étages de la société belge. Les organisations signataires s'engagent à fixer des objectifs, à prendre des mesures concrètes et à définir des actions positives dans ce cadre.

En signant cette Charte, chaque organisation<sup>2</sup> signataire s'engage à :

1. déterminer et partager avec les autres signataires, les meilleures pratiques afin d'améliorer l'inclusion numérique ;
2. identifier avec les autres signataires les obstacles potentiels à l'inclusion numérique et définir des pistes d'actions communes pour les surmonter ;
3. s'assurer que l'engagement est pris au sommet de sa propre organisation et est déployé au sein de l'organisation ;
4. promouvoir l'inclusion numérique au sein de sa propre organisation en favorisant des parcours de formation interne et en partageant les actions et progrès réalisés ;
5. promouvoir l'inclusion numérique en dehors de son organisation afin d'augmenter le nombre de signataires de la Charte et son impact ;
6. soutenir toute campagne qui vise à faire de l'inclusion numérique un objectif prioritaire, l'ampleur réelle du problème tout comme celle des groupes impactés par la fracture numérique restant trop peu connues du grand public ;

---

<sup>2</sup> Dans la suite de ce document, le vocable 'organisation' recouvre à la fois les entreprises du secteur privé, les administrations et entreprises du secteur public ainsi que les organisations du secteur associatif.

7. implémenter progressivement au sein de sa propre organisation, une procédure qui permettra d'évaluer dans quelle mesure l'organisation favorise l'inclusion numérique pour ses collaborateurs, clients et bénéficiaires ;
8. prendre des mesures pour renforcer la confiance dans les outils numériques, augmenter l'impact sur la sécurité en ligne des personnes et les protéger contre les abus potentiels ;
9. suivre pour elle-même l'avancement de la mise en œuvre de cette charte et, après 3 ans, évaluer cette charte avec les autres signataires afin de déterminer un état des lieux et les possibles prochaines étapes.

