



*Conseil communal du 25/03/2026*

**Réponse à l'interpellation n°13 :**

**« Lutte contre la fracture numérique à Saint-Josse : quelles actions pour quels résultats ? ; Interpellation introduite par M. LUAHABI Ismail, Conseiller communal LB - report du 28/01/2026 - report du 25/02/2026 »** (ordre du jour)

## ADOPTÉE

Merci Monsieur le Conseiller pour la question parce qu'elle permet de poser un débat important mais surtout constructif sur la fracture numérique à Saint-Josse

Je vais répondre de manière globale parce que la force de Saint-Josse aujourd'hui, ce n'est pas un dispositif isolé mais bien un ensemble cohérent d'actions qui se complètent

Quand on parle d'inclusion numérique à Saint-Josse, on parle d'abord d'un principe fondamental auquel le Collège est très attaché et que nous assumons politiquement le numérique oui mais jamais sans accueil humain gratuit accessible et sans rendez-vous quand c'est possible

Concrètement aujourd'hui nous avons plusieurs portes d'entrée pour les habitants.

Il y a d'abord la bibliothèque communale avec le Digipoint et les permanences d'informaticien public et d'écrivain public qui permettent un accompagnement très concret pour les démarches administratives numériques que ce soit sur ordinateur ou smartphone et ça chaque mercredi sans exclusion et avec une vraie logique de proximité

À côté de cela il y a aussi le Digipunt avec les copains numériques qui viennent deux mercredis par mois à la bibliothèque néerlandophone pour aider gratuitement et sans inscription des personnes qui ont des difficultés avec leurs applications leurs mots de passe leurs e-mails leur téléphone ou leur tablette et ça fonctionne très bien parce que c'est simple accessible et rassurant

Il y a ensuite le travail du CPAS qui reste un acteur central notamment pour les publics les plus fragilisés le CPAS dispose de son propre service informatique et organise des permanences sur rendez-vous pour accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches numériques l'accès aux outils et la lutte contre l'exclusion digitale et ce travail est essentiel parce qu'il touche des publics que la commune ne toucherait pas autrement

Le vrai problème ce n'était pas l'absence d'outils mais plutôt un manque de visibilité de coordination et parfois de compréhension réelle des besoins de la population

Pendant longtemps on a parlé de fracture numérique mais on s'est contenté de faire quelques publications sur Facebook ou de distribuer des flyers sauf qu'à Saint-Josse une partie du public concerné n'est même pas sur Facebook donc rester dans nos bureaux et attendre que les gens viennent c'est une contradiction politique.

Depuis mon arrivée j'ai posé une ligne claire on ne combat pas la fracture numérique derrière un écran.

C'est particulièrement vrai pour l'Espace public numérique qui existe dans notre quartier depuis des années mais qui était trop peu connu en dehors de ceux qui le fréquentaient déjà. C'est pour ça qu'on a volontairement changé de méthode et qu'on a fait sortir l'EPN de son lieu pour aller sur le terrain notamment sur le marché de la place Saint-Josse les jeudis pour aller à la rencontre des habitants expliquer ce que c'est et à quoi ça sert.

Et ça ne va pas s'arrêter là on ira aussi vers les commerçants les associations les écoles parce que l'EPN ne doit plus être un service réservé à quelques initiés mais un outil communal visible actif et accessible à tous.

On a aussi élargi la vision de ce qu'est la fracture numérique aujourd'hui ce n'est pas seulement savoir utiliser un clavier ou une souris même si c'est toujours nécessaire pour certains c'est aussi comprendre et utiliser les applications qui font partie de la vie quotidienne comme les démarches administratives en ligne les applications publiques les plateformes scolaires comme Smartschool ou encore les outils liés à l'emploi et à l'entrepreneuriat.

C'est pour ça qu'on développe aussi des formations plus avancées par exemple sur Canva sur la création de contenus et même sur l'intelligence artificielle pour permettre à certains habitants de créer une activité de gagner en autonomie et de ne pas subir le numérique.

Enfin, de nouveaux projets sont à l'étude afin d'élargir l'accompagnement et les formations numériques, notamment à travers :

- le renforcement des partenariats avec le secteur associatif actif dans la lutte contre l'illectronisme ;
- le développement de formations ciblées (démarches administratives en ligne, services régionaux et fédéraux, sécurité numérique) ;
- l'intégration progressive d'outils innovants, y compris numériques et technologiques, dans une logique inclusive et éthique, comme déjà discuté dans le cadre de projets transversaux communaux.

Et enfin je veux insister sur un point fondamental de notre vision politique la digitalisation ne remplacera jamais le contact humain à Saint-Josse.

C'est pour ça qu'on maintient volontairement un accueil humain en parallèle de la digitalisation que ce soit via les bibliothèques les informaticiens publics le CPAS ou les services communaux accessibles sans rendez-vous. Le numérique doit rester un outil au service des citoyens et jamais un facteur d'exclusion.

Saint-Josse-ten-Noode dispose aujourd'hui de bases solides pour devenir une commune de référence en matière d'inclusion numérique à Bruxelles, à condition de poursuivre cette politique pragmatique, humaine et accessible.

Donc oui on assume un changement de méthode dans le numérique, moins de communication derrière un écran plus de présence sur le terrain moins de discours et plus d'accompagnement concret.

Et c'est comme ça que Saint-Josse peut devenir une commune de référence en matière d'inclusion numérique humaine accessible et proche de sa population.