

L'inclusion numérique, qu'est-ce que c'est ?

C'est assurer l'accès et faciliter la compréhension des services en ligne essentiels pour l'ensemble de la population tout en tenant compte de sa diversité.

L'inclusion numérique permet à chacun de tirer pleinement parti des possibilités offertes par les technologies numériques et d'en faire un levier d'inclusion sociale et économique.



« Aujourd'hui, on utilise de plus en plus la technologie, mais j'avoue que je suis perdu. »

● Bénévole, 64 ans



10%

des Belges n'ont pas accès à internet en 2019



8%

des Belges n'ont jamais utilisé internet



32%

des Belges n'ont que de faibles compétences numériques



41%

des internautes n'utilisent pas internet pour leur relation avec les services publics

Enquête TIC ménages et individus (2019), SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Un premier pas vers un gouvernement numérique plus inclusif

Depuis 2020, l'équipe de transformation du SPF BOSA investit dans la compréhension des besoins des utilisateurs afin d'aider les administrations à améliorer leurs services, pour et avec le citoyen.

Grâce à une équipe pluridisciplinaire, nous avons réalisé une première recherche pour mieux comprendre les enjeux de l'inclusion numérique et explorer des pistes actionnables dans le contexte de l'administration fédérale.

14

Citoyens rencontrés par téléphone ou téléconférence



27

Idées et pistes d'améliorations identifiées

7

Experts des cibles à risque d'exclusion interviewés

L'inclusion numérique, nous sommes tous concernés

Les causes de l'exclusion numérique sont nombreuses : difficultés d'accès, manque de compétences, expériences négatives... Une idée reçue veut qu'une seule partie de la population soit touchée.

Or, suivant le contexte, nous pouvons tous nous retrouver dans des situations d'exclusion, de manière permanente, temporaire ou situationnelle.

Je n'y arrive pas car...



Exclusion permanente

J'ai un handicap moteur ou mental.



Exclusion temporaire

Je ne maîtrise pas bien le vocabulaire administratif.



Exclusion situationnelle

Une démarche cruciale m'inquiète.

Mieux cerner les situations d'exclusion avec des variables à risque

La combinaison de plusieurs variables rend difficile l'interaction avec les services publics en ligne.

Les ressources personnelles

Nous ne disposons pas tous des ressources nécessaires pour se servir d'internet. Demander de l'aide nécessite aussi un certain niveau d'estime de soi et de bien-être.

- _____ +
- Je crois en mes compétences
- Je suis disposé physiquement et mentalement
- Je maîtrise la langue des plateformes

Les ressources sociales

Nous n'avons pas toujours accès à un réseau social pour nous aider dans nos démarches ou pour nous tenir au courant des possibilités à disposition.

- _____ +
- Je peux demander de l'aide facilement
- J'ai accès à un réseau social étendu
- Je peux subvenir financièrement à des besoins essentiels

Relation avec le numérique

Nous avons tous déjà ressenti de l'anxiété face à certaines démarches ou à l'insécurité en ligne. Tout le monde n'a pas accès aux outils numériques.

- _____ +
- J'ai facilement accès aux technologies numériques
- J'ai accumulé des connaissances numériques
- J'ai confiance dans les outils numériques

Relation avec l'administration

Nous avons parfois besoin d'être davantage en contact avec l'administration, mais l'expérience n'est pas toujours positive.

- _____ +
- Je dois souvent faire des démarches
- Je comprends les processus à suivre
- Je crois en la qualité des services de l'administration

L'inclusion numérique, comment cerner les profils ?


Si l'exclusion numérique peut toucher tout le monde, comment identifier le public à cibler pour l'administration ? Comment appréhender sa complexité et éviter la stigmatisation ?



Un exemple d'application des variables

Certains profils peuvent ne pas paraître concernés par l'exclusion numérique. Pourtant, ils peuvent combiner des difficultés qui les mettent en situation d'exclusion.

Thierry est un dermatologue de 40 ans. Il a deux enfants en bas âge et vient de se séparer de sa compagne.

—  +
Ressources personnelles
Je comprends ce qu'on me demande

—  +
Ressources sociales
Ma compagne s'est toujours occupée des papiers

—  +
Relation avec le numérique
Je n'utilise pas d'ordinateur au travail

—  +
Relation avec l'administration
Je le fais toujours au dernier moment

Cibler les problématiques par étape

Les utilisateurs sont confrontés à des obstacles à différentes étapes de leurs démarches. En testant le service dans sa totalité, vous pouvez repérer les blocages et les prioriser.

1. S'ORIENTER

L'information est disséminée et multipliée

« Il y a plein de pages, .be, .gouv - je ne sais pas exactement qui fait quoi. Au niveau des informations, ça n'est pas facile. »

● Éducatrice spécialisée, 33 ans

2. ACCÉDER

Des problèmes techniques peuvent survenir

« J'ai du mal à télécharger, faire démarrer des applications ou les sites. C'est mal indiqué ou tout n'est pas clair. »

● Chauffeuse de taxi, 30 ans

3. SURMONTER SA PEUR

Beaucoup d'appréhension peut être ressentie

« C'est ça l'avenir !? Aie, aie, ça va encore plus vite, on va devoir suivre. Pour ma génération c'est pas donné, pour les trentenaires ça semble chouette. »

● Enseignante, 57 ans

4. PASSER À L'ACTION

Les codes classiques de navigation sont difficiles à reconnaître

« En général, quand on télécharge une application, au tout début ils nous disent "pour faire ça, ça..." celles de l'administration, il n'y a pas d'explication, on doit découvrir par nous même. »

● Chercheuse d'emploi, 40 ans

5. TROUVER DE L'AIDE

L'aide rend parfois le problème plus complexe et perturbe l'utilisateur

« Parfois, j'ai le sentiment que les sites sont faits pour des gens qui savent quoi chercher et où. Il n'y a pas vraiment de questions fréquentes pour les services publics en ligne. »

● Diététicien, 52 ans

6. VALIDER SES ACTIONS

Il n'est pas facile de savoir si tout est en ordre et clôturé

« J'ai envoyé une lettre à un organisme et un rappel... pas de réponse. Pourtant, j'ai reçu "nous avons bien réceptionné votre mail, nous allons le traiter le plus rapidement possible". »

● Retraité, 61 ans

L'inclusion numérique, passer à l'action !

Voici quatre pistes pour commencer à intégrer l'inclusion numérique dans vos projets et vos services.

Vous trouverez aussi de nombreuses autres pistes d'action, outils et cas pratiques sur le site du Digital Open !

1 Recherche et itération

Faire de la recherche régulièrement et recruter de manière diversifiée

Rencontrer les utilisateurs à différents moments du projet et les recruter suivant les variables à risques de l'inclusion numérique.

+ Autres actions

Aller plus loin

Découvrez d'autres pistes d'action, outils et cas pratiques sur le site du Digital Open, et faites appel à nos experts en Design Inclusif.

→ www.digitalopen.belgium.be

2 Co-création

Inclure les usagers finaux dans la conception

Consulter les utilisateurs comme des experts de leur propre expérience et s'entourer d'experts du domaine.

3 Adaptation

Simplifier la communication

Communiquer simplement et de manière harmonisée. Adapter le niveau de langue, fournir des explications et communiquer avec des supports visuels clairs.

4 Mobile first

Développer d'abord pour les applications mobile

Commencer la conception depuis le format mobile, minimiser le contenu et l'alléger visuellement.



Coline François
Chef de projet, SPF Finances

« La recherche du SPF BOSA sur l'inclusion numérique m'a permis de me mettre à la place des citoyens et de changer mon regard »

Contacts et liens

Vous voulez en savoir plus sur le sujet et contacter des experts ?

→ www.digitalopen.belgium.be

Vous voulez mettre en place un projet ? Parlons-en !

Contact SPF BOSA, DG DT
Lucie Barthlen
lucie.barthlen@bosa.fgov.be

Références

- [Le baromètre de l'inclusion numérique](#)
- [8 profils d'inégalités numériques](#)