

# L'accessibilité des services d'intérêt général au temps de la numérisation

Principes pour une conception inclusive des services numériques

Bruxeo – 26 avril 2021

Laura Faure (FTU & UCLouvain) – [laura.faure@uclouvain.be](mailto:laura.faure@uclouvain.be)



# Le point de départ : les résultats d'une recherche sur l'inclusion numérique en Belgique

**Le projet de recherche IDEALiC (2015 – 2019)**

Contexte des  
recherches menées  
ces dernières  
années:  
le projet IDEALiC

- 3 partenaires : VUB (imec-SMIT), UCLouvain (CIRTES) & FTU
- Projet BELSPO – [www.idealic.be](http://www.idealic.be)
- 2015 – 2019 Projet initial
  - WP1 État des connaissances sur l'e-inclusion en Belgique
  - WP2 Enquête auprès des usagers
  - WP3 Études de cas auprès des services d'intérêt général
  - WP4 Les politiques et acteurs de l'e-inclusion en Belgique
- 2019 – 2021 Projet de valorisation des résultats  
« Guide pour une conception inclusive des services numériques »

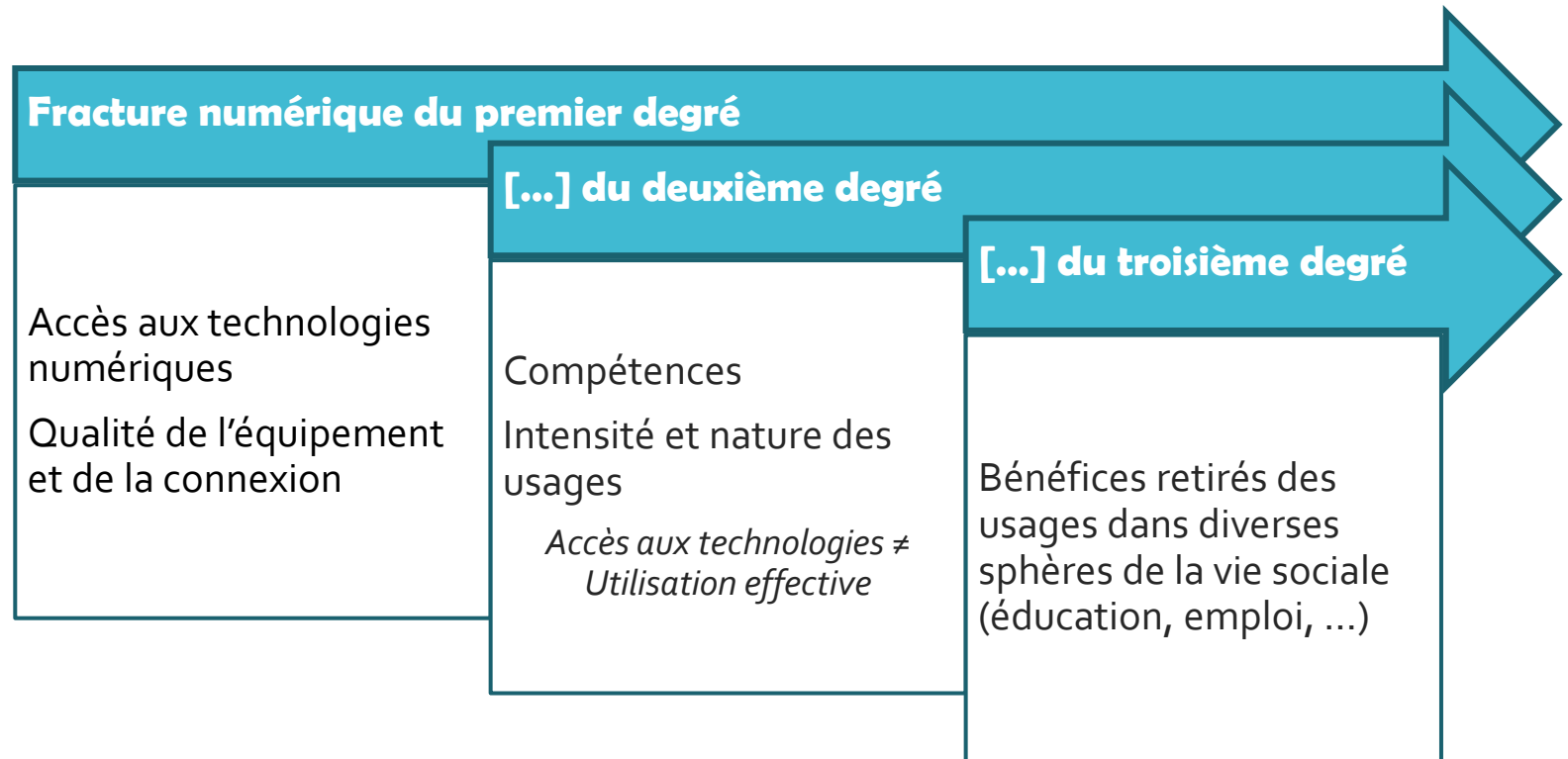
# « La fracture numérique »

## Un mauvais terme pour une bonne question



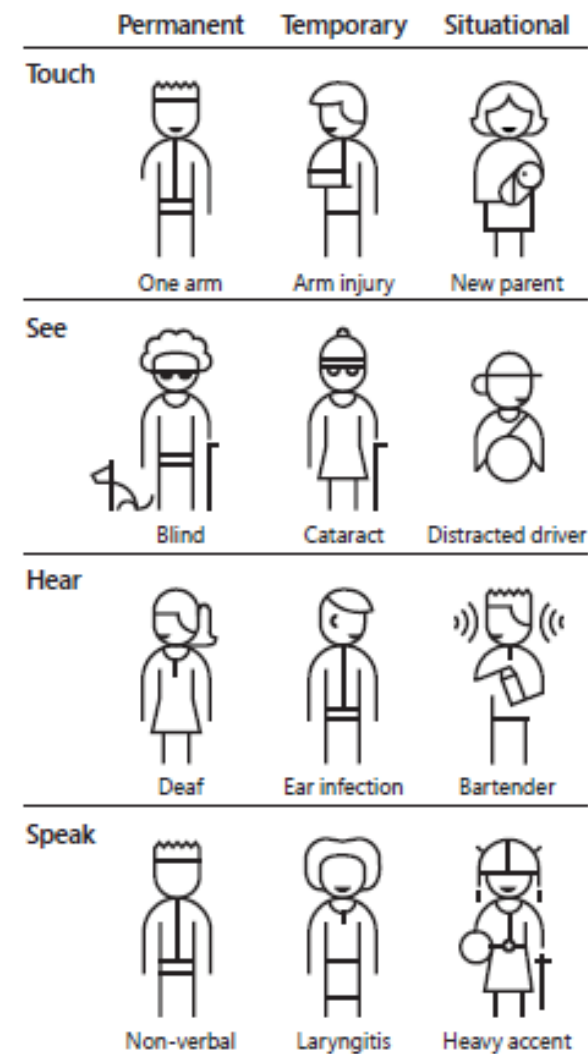
# Les fractures numériques

- Désigne les diverses **formes d'inégalités liées à la diffusion et l'appropriation massives des technologies dans la vie quotidienne**
- On parle plus volontiers de **fractures numériques au pluriel** car cela couvre des situations très différentes



# L'inclusion numérique: une vision élargie de l'accessibilité numérique

- On insiste sur le développement des capacités des individus à mobiliser les outils numériques comme levier pour l'inclusion sociale
  - Responsabilisation accrue des usagers à se prendre en charge eux-mêmes
  - Délégation de la charge de la réalisation des démarches sur l'utilisateur
- >< L'accessibilité désigne **l'adaptation de l'environnement numérique aux besoins spécifiques** des individus
  - À partir des situations des individus
  - En intégrant l'impact des conditions de vie sur les usages du numérique



Source : Microsoft

# La dimension sociale de l'inclusion numérique

- **Obstacles matériels**
  - le coût d'achat et de remplacement du matériel ou d'une connexion
  - la possibilité de posséder différents outils (PC, smartphone, imprimante, lecteur de carte, etc.)
  - les différences d'accès à des espaces ou des outils personnels, partagés avec d'autres membres du foyer ou dans l'espace public, etc.
- **Obstacles sociaux**
  - le recours à l'écrit et à la lecture
  - la communication désynchronisée (l'e-mail par opposition aux messageries instantanées), etc.
- **Obstacles symboliques**
  - écart entre les usages prescrits et le sens accordé aux usages
  - l'idée que « ce n'est pas pour soi » ou le manque d'utilité perçue, etc.
- **Obstacles à l'information**
  - manque de diffusion des informations sur des services ou démarches dans les lieux fréquentés par les usagers
  - qualité différente de l'information, etc.

# Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation

**Conception de l'inclusion numérique**

**(P. Brotcorne & C. Bonnetier)**





# Le contexte

- La perspective des fournisseurs de service, en particulier ceux remplissant une **mission d'intérêt général**
  - Principes communs : réponse à des besoins collectifs évolutifs, égalité, continuité, adaptabilité et neutralité
  - Études de cas auprès de trois organismes (santé, transport, administration)
- Contexte de **transition vers du « digital-by-default »** pour de nombreux services
  - Ne veut pas dire qu'il n'y a plus d'alternatives, mais bien que le service est d'abord pensé comme étant un service numérique
  - Des individus dès lors supposés « utilisateurs par défaut »
- Contexte d'**impensé numérique** qui confère aux technologies deux qualités intrinsèques: l'efficacité et la neutralité
  - La numérisation améliore l'efficacité des services en général et c'est profitable à tous les usagers, connectés ou non
- Le passage vers les technologies et le numérique est vu comme inéluctable et indiscutable, il se soustrait à l'exigence de justification (Robert, 2011)
  - La transition numérique s'impose « pour ne pas se faire dépasser »

# Des visions contradictaires de l'inclusion numérique

- Postulat de départ: les technologies numériques ne sont pas neutres, elles sont porteuses de principes incorporés
- Analyse en termes de « mondes » (Boltanski & Thévenot, 1991; Boltanski & Chiapello, 1999)
  - L'arrivée du numérique dans un organisme est une **épreuve** par rapport au principe d'accessibilité à tous
  - Comment les fournisseurs surmontent cette épreuve (= conçoivent l'inclusion de tous les publics dans ce nouveau contexte numérique)?
- **Accord sur le fait qu'il faut promouvoir l'inclusion numérique, mais conflit entre différents types de logiques** de conception de l'inclusion numérique qui sont parfois contradictoires entre elles

<b>Logique marchande</b>	L'inclusion numérique pour capter une clientèle plus importante	On gagne des parts de marché, on baisse les coûts de fonctionnement
<b>Logique industrielle</b>	L'inclusion numérique pour rendre les services plus efficaces	On désengorge les guichets, on réduit la paperasse
<b>Logique civique</b>	L'inclusion numérique pour rendre les services plus égalitaires	On œuvre pour le bien commun et pour une société meilleure

# Des compromis pour surmonter les épreuves

- Résolution des micro-conflits par des **compromis** entre les différentes logiques
  - Exemple : conserver un chat plutôt qu'un *chatbot*, application des normes d'accessibilité, vente de tickets de bus à bord, ...
- Complexifie la mise en place d'une stratégie coordonnée par rapport à l'inclusion

# La prise en compte des usagers dans les processus de numérisation

- Une représentation majoritairement indirecte via des porte-paroles
  - Associations d'usagers comme porte-paroles des usagers « faibles »
  - Premières lignes comme porte-paroles de la diversité des usagers



# Perspectives et conclusions

**Principes pour une conception inclusive des services numériques**

# Principe #1

## Faire de l'inclusion un enjeu collectif



- Décloisonner les métiers qui évoluent en « silos fermés »
  - Ex. : posture des développeurs
- Souvent porté de manière individuelle et non comme une composante des stratégies de numérisation
  - Contre-ex. : travail inter-départements
- Développer une **responsabilisation collective** et améliorer la **communication** entre les différentes parties prenantes impliquées dans le processus de numérisation

# Principe #2

**Approfondir la connaissance des situations de vulnérabilité face au numérique**

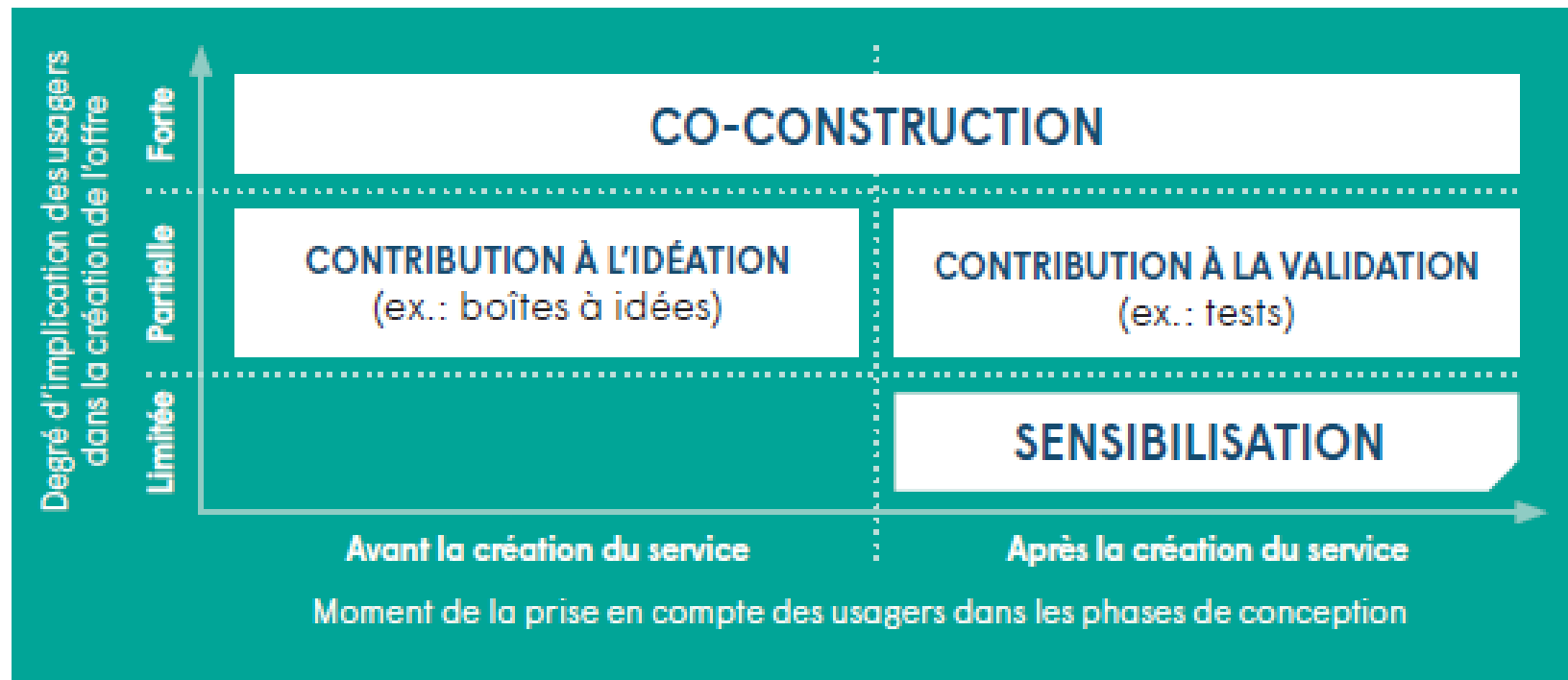
- Contrer certains biais qui renforcent l'invisibilité des silencieux du Net
  - Biais humains: raccourcis liés aux croyances culturelles des concepteurs menant à un manque de représentativité ou la reproduction d'impensés sociaux
  - Biais statistiques: recours à des bases de données biaisées
  - Biais d'échantillon: tests souvent réalisés avec des échantillons d'utilisateurs déjà acquis à la technologie → fuite en avant
- Améliorer la représentativité des usagers (tests, ...) et diversifier les méthodes d'écoute et de participation (focus groups, enquêtes, living lab, intégration des premières lignes, ...)



# Principe #3

Mobiliser l'expertise des différentes parties prenantes

- Aller encore plus loin que la contribution en favorisant la co-construction
- Permettre aux usagers de s'exprimer sur la pertinence d'un service et non plus sur uniquement sur son efficacité
  - Met l'accent sur la réponse aux besoins des usagers





# Principe #3

## Mobiliser l'expertise des différentes parties prenantes

- La conception participative enrôle différents acteurs (usagers, personnel de l'organisation, concepteurs, associations de terrain...)
  - Les acteurs deviennent partie prenantes de la transformation
- La réussite d'une innovation dépend autant de ses qualités intrinsèques que de **l'adhésion de l'ensemble des parties prenantes** au projet car:
  - **Les acteurs sont rentrés dans la logique du projet:** ils ont participé à sa problématisation et donc validé sa pertinence au fur et à mesure
  - **Les participants ont fait plus qu'exprimer un avis:** ils ont confronté leurs visions du service idéal à celles des autres participants et on atteint un consensus
  - **Les acteurs sont convaincus du projet et soudés autour lui:** ils peuvent le soutenir collectivement, même s'ils ont des objectifs différents



# Principe #4

## Démultiplier les médiations entre les services numériques et les usagers

- Les barrières dépendent aussi de la manière dont les usagers vont être accompagnés, en ligne et hors ligne, dans leurs usages et leur appropriation du numérique
- Favoriser la **reconnaissance de l'accompagnement**
  - Cerner les besoins spécifiques des accompagnants en amont: démo d'interfaces, ressources pédagogiques, informations, supports, thèmes (sécurité, usages, fonctionnement général du service, ...), etc.
  - Entrées aidants et/ou reconnaissance de l'accompagnement par un tiers, demande d'un suivi hors ligne
    - Ex. : AidantsConnect



# Principe #5

**Consolider  
l'application des  
normes  
d'accessibilité**

- Selon le dernier moniteur de l'accessibilité mené par AnySurfer, **seuls 32%** de 175 sites analysés sont aujourd'hui accessibles
- Si certains critères sont largement adoptés, d'autres obtiennent des résultats plus mitigés, comme par exemple le fait d'avoir une alternative textuelle à chaque image ou la possibilité d'utiliser totalement un site via le clavier
- Là aussi, le recours et la confrontation à l'expertise d'acteurs de terrain est primordial



# Principe #6

**Articuler les dimensions environnementale et sociale**



- Coût environnemental de la production et de la consommation du numérique: utilisation de serveurs, usage (envoyer des e-mails, regarder des vidéos, ...), recours à de très nombreux matériaux en très faible quantité, recyclage difficile, ...
- Proposer des services numériques plus sobres dans leur conception **réduit les contraintes liées à l'usage** et peut à la fois être bénéfique sur le plan environnemental et social
  - Ex. : poids de la page, applications légères, compatibilité, ...

# Principe #7

## Maintenir les alternatives au numérique

- Si le numérique facilite la vie de nombreuses personnes, il ne pourra jamais répondre à toutes les situations complexes que vivent les usagers
- Garantir des alternatives de qualité au moins égale à l'offre en ligne – alternatives physiques, de proximité, avec un contact humain – demeurent indispensables pour assurer une réponse adéquate aux besoins particuliers de chacun
- Signe d'une innovation responsable, pouvant s'avérer décisive pour l'accès aux droits d'une pluralité d'utilisateurs en situation de vulnérabilité face au numérique
  - Ex. : à quelles étapes les alternatives hors lignes sont-elles essentielles (en parallèle des parcours en ligne) ? Où les efforts doivent-ils être concentrés ? (informations, suivi personnalisé, accès au service, ...)



Merci !