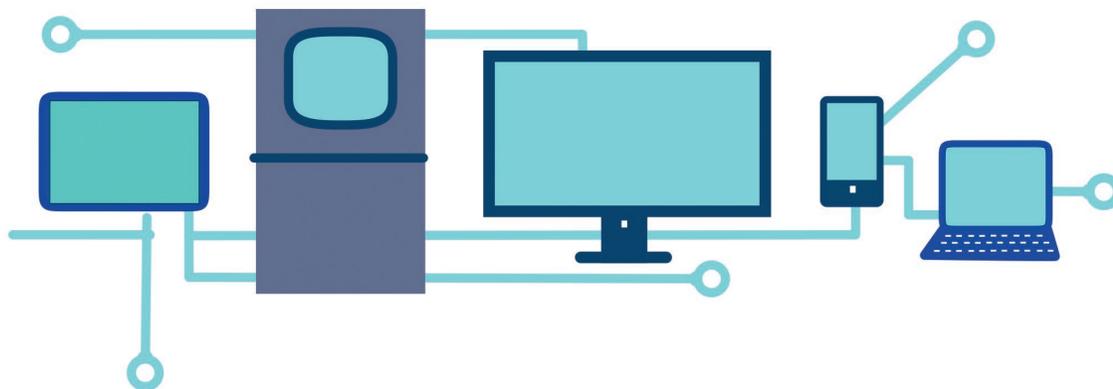


L'accessibilité des services d'intérêt général au temps de la numérisation

Principes pour une conception inclusive des services numériques

Bruxeo – 26 avril 2021

Laura Faure (FTU & UCLouvain) – laura.faure@uclouvain.be



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

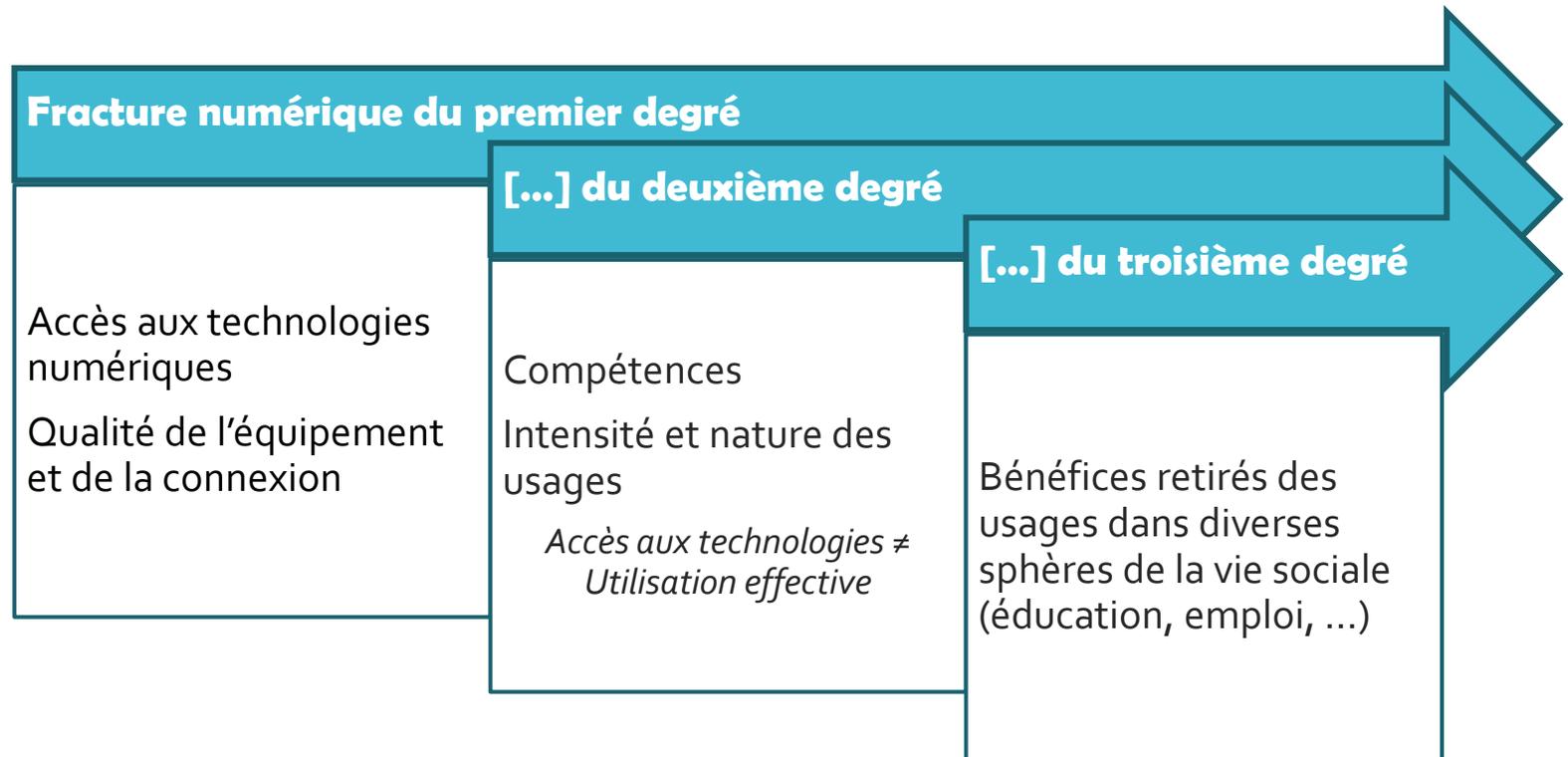
- 3 partenaires : VUB (imec-SMIT), UCLouvain (CIRTES) & FTU
- Projet BELSPO – www.idealic.be
- 2015 – 2019 Projet initial
 - WP1 État des connaissances sur l'e-inclusion en Belgique
 - WP2 Enquête auprès des usagers
 - WP3 Études de cas auprès des services d'intérêt général
 - WP4 Les politiques et acteurs 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



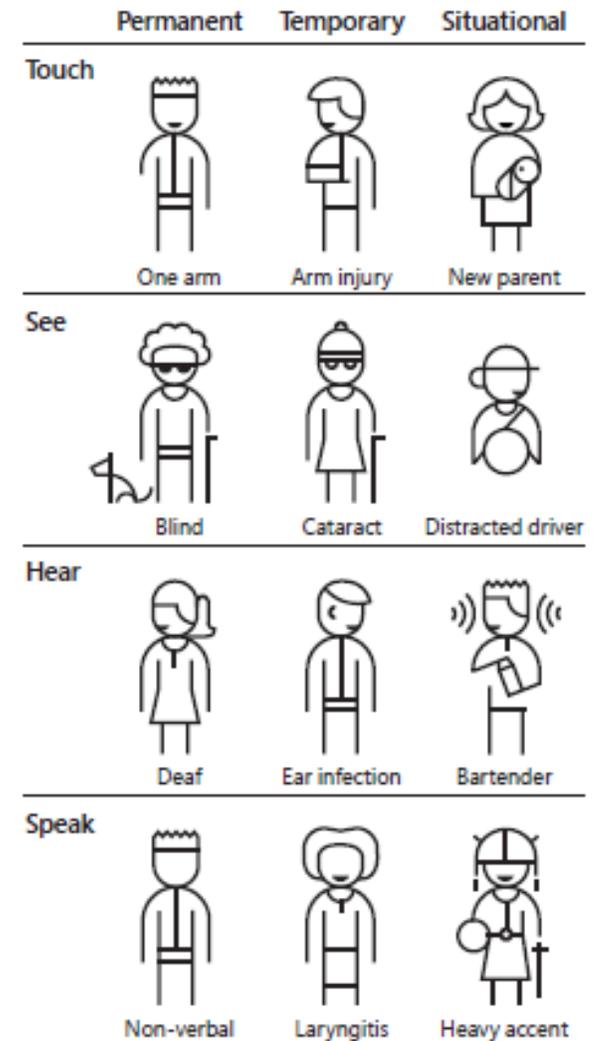
Les fractures numériques

- 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

Logique marchande	L'inclusion numérique pour capter une clientèle plus importante	On gagne des parts de marché, on baisse les coûts de fonctionnement
Logique industrielle	L'inclusion numérique pour rendre les services plus efficaces	On désengorge les guichets, on réduit la paperasse
Logique civique	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

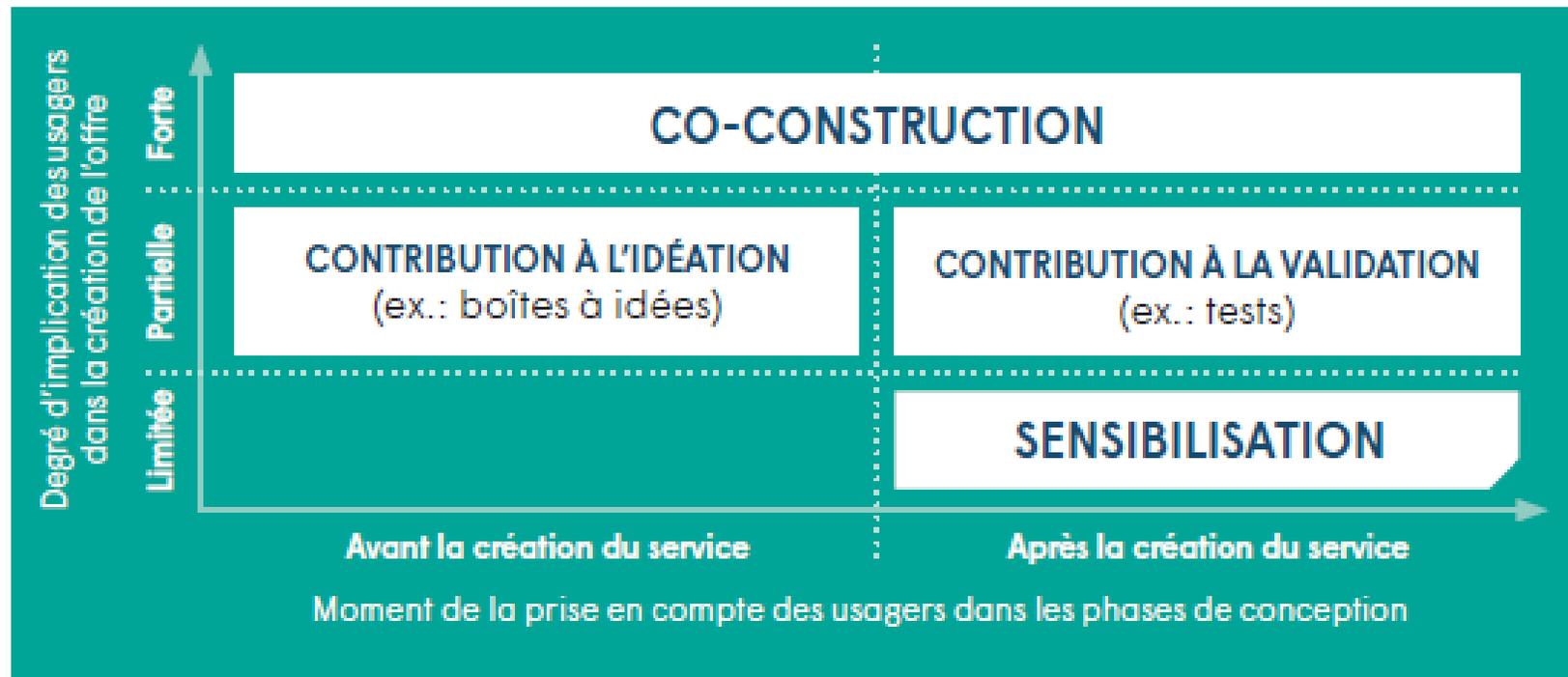
- Contrer certains biais qui renforcent l'invisibilité des silencieux du Net
 - Biais humains: raccourcis liés aux croyances culturelles des concepteurs menant à un manque de représentativité ou la reproduction d'impensés sociaux
 - Biais statistiques: recours à des bases de données biaisées
 - Biais 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 !