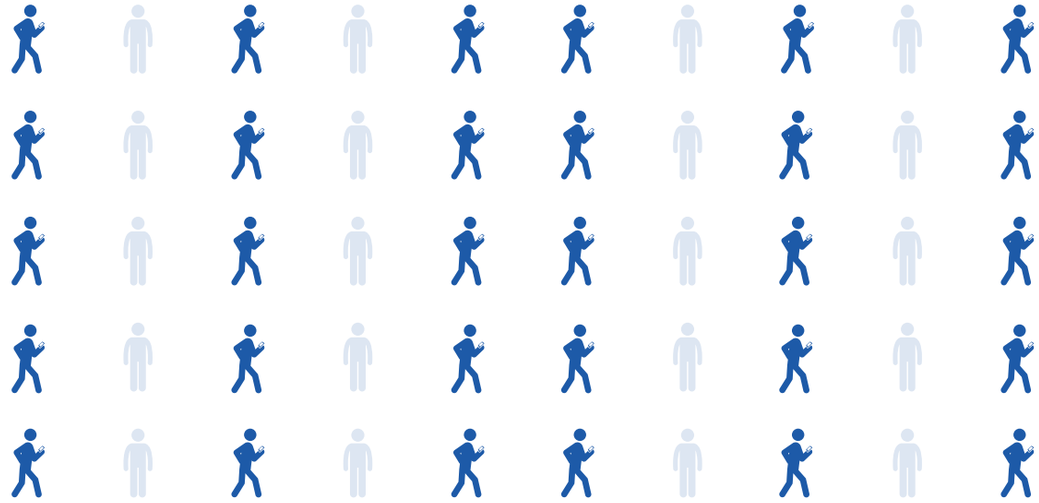
Le numérique sans barrières

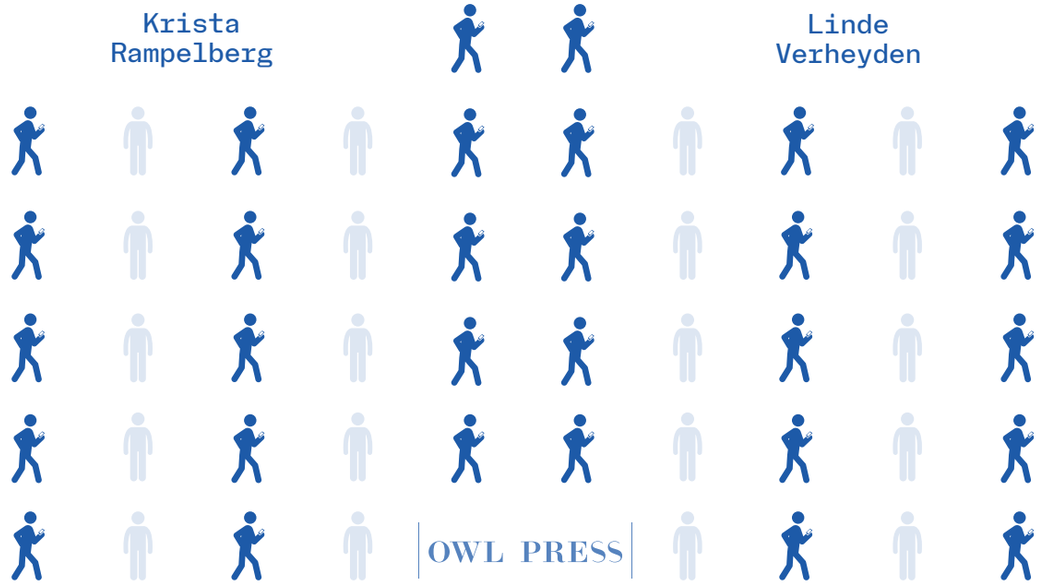


Le numérique sans barrières

COMMENT UNE STRATÉGIE D'INCLUSION NUMÉRIQUE RENFORCE VOTRE ORGANISATION

Krista Rampelberg

Linde Verheyden



OWL PRESS

Introduction 7

PARTIE 1
Comprendre pourquoi la digitalisation ne fonctionne pas pour tout le monde 13

Chapitre 1. L'inclusion numérique au-delà des mythes
Huit idées reçues tenaces démystifiées 17

Chapitre 2. Pourquoi la technologie seule ne suffit pas
Du comportement, de la confiance et de la réalité qui se cache derrière les outils 49

PARTIE 2
Construire une organisation numérique inclusive 69

Chapitre 3. Assumer votre responsabilité sociale
L'inclusion numérique comme valeur ajoutée stratégique 73

Chapitre 4. Rendre vos collaborateurs compétents et résilients sur le plan numérique
À propos des compétences, de l'état d'esprit et de la culture d'apprentissage 86

Chapitre 5. Concevoir des outils inclusifs sur le plan numérique
Du « digital first » à l'« inclusion by design » 122

Chapitre 6. Ancrer l'inclusion numérique dans votre organisation
Du projet à l'approche intégrée 160

PARTIE 3
Collaborer pour accroître votre impact 183

Chapitre 7. La force de la collaboration au service de l'inclusion numérique
Un impact accru grâce aux écosystèmes 187

Chapitre 8. L'engagement via la *Charte de l'inclusion numérique*
De l'engagement à l'action concrète et à une mise en œuvre mesurable 208

Conclusion 237

En savoir plus 241

Remerciements 245

Introduction

Un client pose une question simple à un chatbot. Après cinq tentatives, il n'a toujours pas obtenu de réponse et abandonne. Un citoyen lit en ligne des informations contradictoires sur le même sujet et ne sait plus qui croire. Un dirigeant annonce fièrement le déploiement d'une application d'IA, tandis que l'inquiétude grandit au sein de son équipe. Ce ne sont pas des exceptions. C'est ainsi que le progrès numérique peut également être perçu aujourd'hui.

En quelques décennies, la digitalisation est passée d'une technologie d'appoint à la colonne vertébrale de notre société. Les processus de travail, les services publics, l'éducation, les soins de santé et les interactions sociales se déroulent de plus en plus souvent par voie numérique. Aujourd'hui, pour participer pleinement à la société, on ne peut plus faire l'impasse sur le numérique. Mais le fait que la technologie soit omniprésente ne signifie pas pour autant que tout le monde soit à la page.

Les organisations et les pouvoirs publics n'en ont pas toujours suffisamment conscience. L'inclusion numérique ne figure pas encore partout à l'ordre du jour. Ce thème est donc encore trop souvent abordé comme une simple question technique ou politique. On investit dans les infrastructures, les plateformes et les logiciels, mais moins dans les compétences, la motivation, la confiance et la culture d'entreprise, alors que c'est là aussi que se trouvent des obstacles.

De plus, le débat se réduit souvent aux groupes cibles vulnérables et à la manière dont ils peuvent améliorer leurs compétences numériques. La réalité est plus complexe : aujourd'hui, n'importe qui peut se retrouver à la traîne. Les collaborateurs subissent un stress numérique. Les clients se détournent lorsque les applications deviennent trop compliquées. Les citoyens perdent confiance dans les outils en ligne. La honte de demander de l'aide, la peur de commettre des erreurs ou d'être victime

d'abus constituent des obstacles tout aussi réels qu'un manque d'accès ou de compétences.

Les outils numériques conviviaux, les compétences et l'état d'esprit s'influencent mutuellement en permanence. Si un élément fait défaut, des difficultés qui méritent toute notre attention apparaissent. Elles se traduisent en effet par une perte de productivité, un manque à gagner, un engagement réduit et une confiance en baisse.

L'émergence de l'IA de nouvelle génération (GenAI) accentue encore cette tension. La question n'est plus seulement de savoir si une personne est capable d'utiliser un appareil, mais aussi si les informations sont fiables, si les images sont authentiques et comment les fonctionnalités évoluent. Pour certains, la technologie ouvre de nouvelles possibilités, par exemple pour les personnes en situation de handicap physique qui, grâce aux aides numériques, peuvent fonctionner de manière plus autonome. Pour d'autres, elle accroît l'incertitude. La digitalisation engendre à la fois des opportunités et de l'exclusion, y compris au sein d'une même organisation.

Cet ouvrage part d'une conviction claire : l'inclusion numérique est une responsabilité stratégique partagée. Elle ne peut être imputée exclusivement à l'individu ni entièrement aux pouvoirs publics ou aux entreprises. Les citoyens développent des compétences. Les organisations fournissent des outils accessibles, des formations et un accompagnement. Les pouvoirs publics créent des cadres de soutien. Les familles, les associations et les communautés locales jouent également un rôle. L'inclusion numérique naît de l'interaction de tous ces acteurs.

Il n'existe pas de solution unique. Ce qui fonctionne dans une entreprise internationale ne fonctionne pas automatiquement dans une administration locale ou un club sportif. L'inclusion numérique exige une approche sur mesure, mais aussi des principes communs. Elle nécessite des étapes réalisables s'inscrivant dans une vision claire.

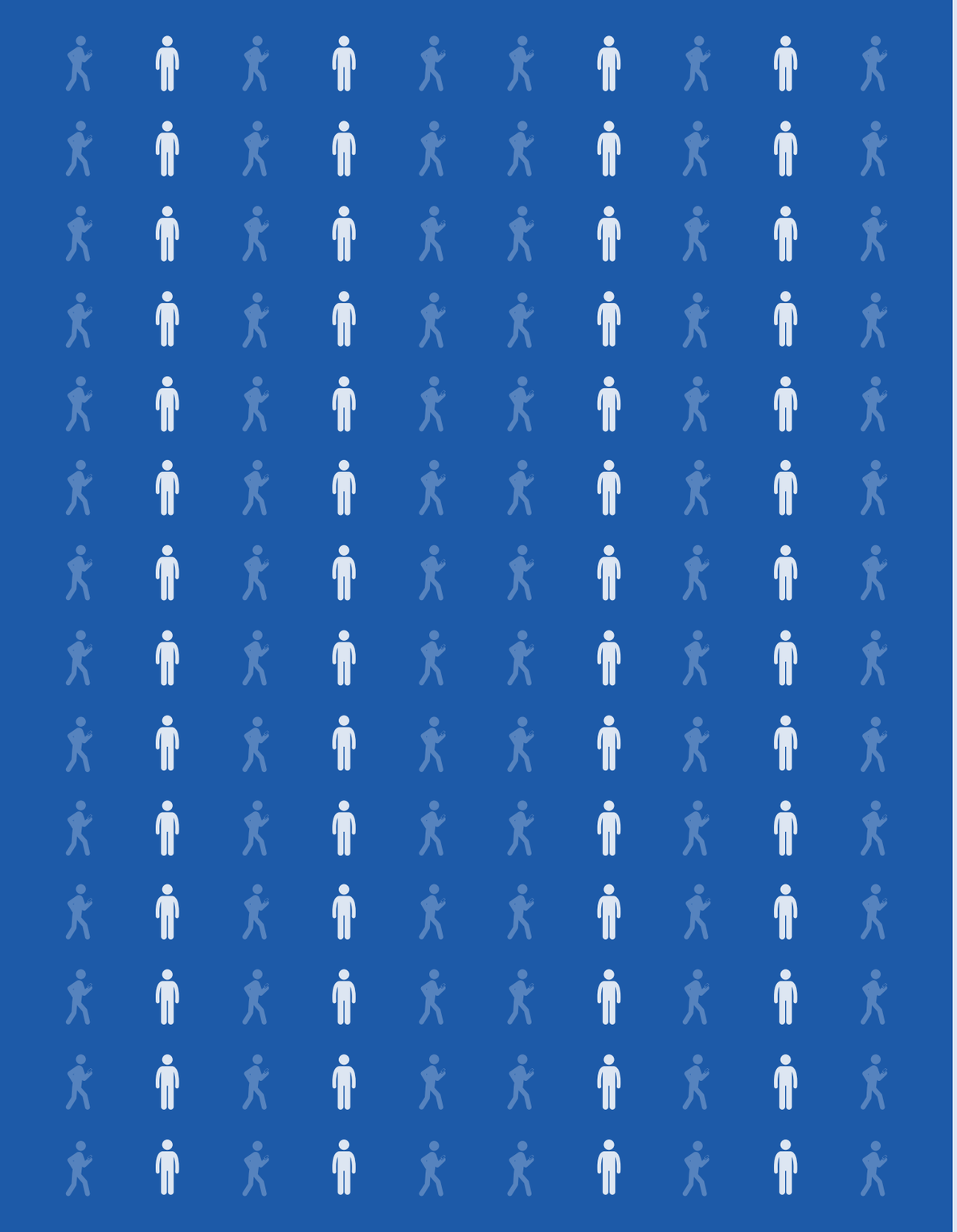
Lors de nos entretiens avec des dirigeants, nous constatons que bon nombre d'entre eux se demandent par où commencer. Le sujet semble vaste et complexe. Parallèlement, il existe de nombreuses initiatives en Belgique, mais peu de cadres de référence cohérents permettant de transposer ce sujet dans la pratique quotidienne. Il est nécessaire de disposer d'une approche structurée et d'outils concrets pour se lancer.

Avec cet ouvrage, nous souhaitons combler cette lacune. Nous proposons un cadre clair qui relie la technologie, l'organisation et le comportement humain. En combinant des analyses, des exemples concrets et des outils pratiques, nous aidons les organisations non seulement à comprendre pourquoi l'inclusion numérique est importante, mais surtout comment elles peuvent elles-mêmes s'y atteler.

Nous avons délibérément choisi de publier un livre papier sur un thème numérique. Nous ne voulons exclure personne, qu'il s'agisse de personnes moins à l'aise avec le numérique ou de celles qui choisissent délibérément de rester hors ligne. Pour elles, le papier est essentiel. De plus, un livre physique invite à l'approfondissement et à la réflexion, sans écran, sans distraction. Parallèlement, nous publions également ce livre au format numérique. Un livre électronique rend le contenu plus accessible à un public plus large. Il est personnalisable selon les préférences personnelles, comme la taille des caractères, et il est compatible avec les aides techniques destinées aux personnes souffrant d'un handicap physique, qu'il soit temporaire ou non. En optant à la fois pour le papier et le numérique, nous mettons notre message en pratique : l'inclusion naît lorsque l'on mise sur plusieurs voies d'accès.

L'inclusion numérique a un impact sur vos collaborateurs, vos clients et votre réputation. En tant que dirigeant, vous feriez donc mieux de ne plus vous demander si l'inclusion numérique est pertinente pour votre organisation, mais plutôt comment vous pouvez la mettre concrètement en œuvre. Grâce à cet ouvrage, nous souhaitons vous apporter des idées et vous inspirer en la matière.

Vous y trouverez de nombreuses réflexions et citations de personnes expertes en matière d'inclusion numérique au sens large. Elles sont extraites d'entretiens plus complets, que vous pouvez lire sur le site web de DigitAll.



PARTIE 1

Comprendre pourquoi la digitalisation ne fonctionne pas pour tout le monde

C’est lundi matin. Dans une grande organisation quelque part en Belgique, un collaborateur se connecte pour la première fois à une nouvelle plateforme RH. Elle a l’air épurée et moderne. Il ne parvient pas à trouver la formation à laquelle il souhaite s’inscrire. Ses collègues semblent naviguer sans difficulté sur la plateforme. Ne souhaitant pas leur demander de l’aide, il décide d’y revenir plus tard, à un moment plus calme. Quelques mois après le lancement de la plateforme, ses collègues des RH se demandent pourquoi la demande de formations a diminué.

Au même moment, une citoyenne tente de remplir sa déclaration d’impôts depuis chez elle via l’application web. Elle arrive jusqu’à la page d’identification, mais ne comprend pas les instructions. Doit-elle utiliser son e-ID ? Ou *« itsme »* sur son smartphone ? Après trois tentatives, elle ferme l’application et prend rendez-vous en ligne pour un entretien vidéo avec l’administration fiscale.

Ailleurs, un jeune employé ne s’y retrouve plus. Il vient tout juste de terminer ses études et est nouveau dans l’entreprise. Il a grandi avec les smartphones et les réseaux sociaux. Il navigue aisément sur Internet. Du moins, c’est ce que tout le monde pense. Dans le cadre de son travail, il doit structurer des documents, utiliser la messagerie électronique de manière professionnelle et consulter des données en ligne sur différentes plateformes. Il ne dispose pas des compétences numériques nécessaires. Il essaie et recommence sans cesse, car il n’y parvient pas du premier coup. Son responsable est déçu par le peu de résultats qu’il obtient et y voit un manque de motivation.

Le soir même, une cliente souhaite réserver un billet d’avion pour Barcelone. Elle parvient à sélectionner la meilleure offre en ligne, mais la réservation via la plateforme en ligne ne se passe pas bien. Les instructions ne sont pas claires et les mêmes informations doivent être saisies à plusieurs reprises. Il est impossible d’enregistrer des bagages supplémentaires. Après plusieurs tentatives, elle ferme l’application, frustrée. Le lendemain, elle réserve auprès d’une autre

compagnie aérienne. Une compagnie dont la plateforme en ligne est, elle, conviviale.

Ces exemples ne sont pas des exceptions. C'est la réalité quotidienne : les gens abandonnent non pas parce qu'ils le veulent, mais parce que les obstacles s'accumulent et sont souvent passés sous silence.

Dans cette première partie, vous découvrirez pourquoi cela se produit. Pourquoi la digitalisation crée des difficultés chez les clients et les collaborateurs. Pourquoi les gens abandonnent, même lorsque les outils sont disponibles. Pourquoi l'accès ne suffit pas, et pourquoi les compétences, la confiance et le contexte sont au moins aussi importants. Et enfin, pourquoi la technologie seule ne peut jamais suffire.

CHAPITRE 1

L'inclusion numérique au-delà des mythes

Huit idées reçues tenaces démystifiées



Une employée de banque se rend toujours à l'agence pour effectuer ses opérations bancaires quotidiennes. Bien qu'elle travaille de manière entièrement numérique dans le cadre de son emploi, elle ne se fait pas suffisamment confiance pour utiliser l'application bancaire. Non pas parce qu'elle ne comprend pas la technologie, mais parce qu'elle a peur de faire des erreurs.

À première vue, cet exemple peut paraître étrange. Il s'agit pourtant d'un témoignage tiré de la réalité. Il montre que la vulnérabilité numérique n'est pas toujours évidente et qu'elle touche des personnes d'horizons, d'âges et d'expériences très divers. Notre société numérique n'est pas une évidence pour tout le monde.

Ce phénomène est souvent appelé la « fracture numérique ». Ce terme semble clair. Le mot « fracture » suggère qu'il existe deux groupes : ceux qui sont dans le coup et ceux qui sont à la traîne. Comme s'il existait une ligne de démarcation claire entre ceux qui se trouvent du bon côté de la fracture et ceux qui n'y sont pas. Comme si cette différence était visible et stable, et qu'elle pouvait être comblée avec les efforts ou le soutien appropriés. Notre exemple montre bien que ce n'est pas si

simple en pratique. Cette employée de banque est-elle « dans le coup » ou pas ? La réalité ne se divise pas si facilement en deux camps.

> « Ce qui me frappe toujours lorsque je m'adresse à un public sur le thème de l'inclusion numérique, c'est à quel point le sentiment d'"appartenance' a changé. Il y a cinq ans, lorsque je demandais qui se sentait pleinement intégré dans le monde numérique, des mains se levaient encore. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas. Personne ne se sent plus pleinement intégré. C'est en fait tout à fait logique. Le monde numérique évolue si rapidement que de nouvelles technologies apparaissent sans cesse. »
>
> **– Ilse Mariën, chercheuse à l'imec-SMIT, Université libre de Bruxelles**

L'image de la fracture numérique est donc très trompeuse. Elle suggère un problème clair et soluble, alors que la réalité est bien plus complexe. L'exclusion numérique ne résulte pas seulement d'un manque d'accès ou de compétences, mais aussi du doute, d'un manque de confiance, de l'évolution des technologies et du contexte dans lequel vivent les gens.

C'est pourquoi, dans ce chapitre, nous ne partons pas de définitions strictes de l'inclusion et de l'exclusion numériques, mais des idées qui guident notre réflexion à ce sujet. Il s'agit souvent d'hypothèses qui semblent logiques et sont largement partagées, mais qui, en même temps, donnent une image déformée de la réalité, entraînant des conclusions erronées et des solutions insuffisantes.

Les chiffres issus de différentes études apportent un éclairage supplémentaire à ce sujet. Dans cet ouvrage, nous nous appuyons notamment sur les chiffres les plus récents tirés d'Apenstaartjaren (une enquête flamande sur l'univers numérique des jeunes), du Baromètre de maturité numérique des citoyens, du *Barometer Digitale Inclusie* et du *Digimeter*. Vous retrouverez ces sources dans la section *En savoir plus* à la fin de cet ouvrage.

L'exclusion numérique découle d'hypothèses qui ne correspondent plus à la manière dont les gens utilisent la technologie aujourd'hui. Pour vraiment comprendre l'exclusion numérique, il faut donc d'abord oser remettre en question ces hypothèses. C'est pourquoi nous vous présentons ci-dessous huit de ces hypothèses.

Mythe n° 1 : tout le monde a accès au monde numérique

Vous souvenez-vous des années 90 ? C'est à cette époque que les premiers foyers ont été équipés d'une connexion Internet. Certains possédaient un téléphone portable aussi gros qu'une brique. À l'époque, on ne pouvait pas encore faire grand-chose avec un ordinateur. On pouvait consulter des sites web, jouer à un petit jeu vidéo et envoyer des e-mails. Il n'y avait pas beaucoup plus de possibilités. À cette époque, l'exclusion numérique était avant tout une question d'accès à la technologie. Soit on disposait d'un ordinateur et d'une connexion Internet à la maison, soit on n'en avait pas.

Bien sûr, l'accès reste important. Sans appareil intelligent capable de se connecter à Internet – tel qu'un smartphone, un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou une tablette – et sans connexion Internet de qualité, personne ne peut participer à la vie numérique. Et bien que cette fracture numérique se soit réduite ces dernières années, nous ne l'avons pas encore comblée en Belgique. Les chiffres montrent qu'il existe encore aujourd'hui des inégalités manifestes.

SAVIEZ-VOUS QUE…

- 4 % de la population belge âgée de 16 à 74 ans n'utilise jamais Internet ?
- 5 % des ménages belges ne disposent pas d'Internet à domicile et que cela touche principalement les retraités et les personnes peu qualifiées ?
- 28 % des Belges à faibles revenus disposent uniquement d'un smartphone comme appareil connecté ?
- en Wallonie, 5 % des citoyens n'ont pas d'accès à Internet à domicile et 16 % ne possèdent pas d'ordinateur ?
- en Flandre, 99 % des habitants ont accès à au moins un appareil connecté à Internet, mais que 21 % n'ont pas les moyens de s'offrir une connexion fixe ?
- 17 % des Flamands indiquent qu'il n'y a pas suffisamment d'appareils à la maison pour permettre à tout le monde d'être en ligne en même temps, au moment où ils le souhaitent ou sont censés l'être ?

La fracture numérique a également évolué. Dans notre société « digital first », il ne s'agit plus aujourd'hui simplement de savoir si une personne peut participer en ligne, mais aussi de la qualité de cet accès. Possédez-vous votre propre ordinateur portable ou seulement un smartphone ? Disposez-vous d'un volume de données suffisant ? Pouvez-vous permettre à plusieurs membres de votre famille d'être en ligne en même temps ? Pouvez-vous vous offrir un nouvel appareil lorsque l'ancien n'est plus pris en charge ? S'agit-il de votre propre appareil et pouvez-vous l'utiliser de manière autonome, ou le partagez-vous avec des membres de votre famille et devez-vous vous mettre d'accord sur quand et comment l'utiliser ?

Par ailleurs, de plus en plus de services numériques intègrent un niveau supplémentaire payant. Nous payons pour un accès premium aux services de stockage dans le cloud, aux outils d'IA, aux applications de santé, aux médias numériques et aux options de sécurité. Il en résulte une nouvelle inégalité : non seulement en matière d'accès, mais aussi en termes de fonctionnalités et de prestations plus performantes.

Il faut donc d'emblée corriger le premier mythe. L'accès est nécessaire, mais pas suffisant. Être connecté numériquement ne signifie pas automatiquement pouvoir participer. La qualité de l'accès et les fonctionnalités disponibles font toute la différence. On peut être connecté et pourtant rester exclu.

Mythe n° 2 : un smartphone suffit pour participer à la vie numérique

Il suffit de regarder autour de soi dans la rue, dans le tram ou lors d'un concert. Presque tout le monde se promène avec un téléphone portable. Même les personnes à faibles revenus possèdent souvent un smartphone. Cela incite à penser que l'infrastructure de base est donc bien en place. Car si l'on a un smartphone, on est à la page sur le plan numérique, n'est-ce pas ?

Les smartphones facilitent et optimisent bien des choses : acheter des tickets, partager des photos, envoyer des messages, écouter de la musique et regarder des vidéos. En même temps, en raison de son petit écran et de l'absence de clavier et de souris, le smartphone s'avère insuffisant pour des tâches essentielles telles que rédiger une lettre de motivation, mettre à jour un CV, finaliser une inscription scolaire ou remplir un formulaire administratif. Pour l'instant, il n'est pas possible d'utiliser plusieurs fenêtres côte à côte ou d'organiser des fichiers de manière logique sur un smartphone. Pour ceux qui ne disposent que d'un smartphone, la participation à la vie numérique relève donc souvent de l'improvisation.

La multiconnectivité est donc la nouvelle norme. Elle vous permet de choisir la connexion la plus efficace, comme le smartphone pour les réseaux sociaux et l'ordinateur portable pour les devoirs. Et pourtant,