



De la fracture ... à l'inclusion numérique

Repenser les réponses (2)

La conception des applications administratives

Il est indispensable de réfléchir les solutions à la fracture numérique à partir des besoins des personnes.

Trois niveaux sont à considérer :

1. aider les personnes en difficulté avec l'usage des applications numériques : assistance individualisée et formation ;
2. repenser le développement des applications numériques pour les rendre plus accessibles, conviviales et présentant des garanties de sécurité ;
3. exiger par la loi le maintien de canaux alternatifs effectifs et vérifiés.

Le premier niveau, l'aide aux personnes en difficulté, a fait l'objet d'une note méthodologique des Aînés Engagés à l'intention de responsables locaux.

Cette aide doit, en effet, être organisée au niveau local par les communes en coopération avec les CPAS, les Conseils Consultatifs Communaux des Aînés et les associations.

http://aines-lesengages.be/note_methodologique.pdf

Nous traiterons ici du second niveau : Repenser le développement des applications

L'objectif est de rendre les applications numériques aisément utilisables par tous, peu importe le contexte, le matériel, l'âge, les aptitudes mentales ou physiques de l'utilisateur.

Sous l'impulsion de l'Union Européenne, des obligations nouvelles ont été élaborées aux niveaux fédéral et régional pour garantir une meilleure accessibilité des applications administratives pour les personnes souffrant de handicap, mais aussi pour les personnes âgées ou en situation précaire.

Les effets de la mise en œuvre de ces obligations ne profitent en effet pas uniquement aux personnes âgées ou en situation de handicap, mais à l'ensemble des publics concernés par les contenus numériques.

L'obligation légale de garantir l'accessibilité des applications numériques

I - Union Européenne

1. La directive du 26/10/2016

Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Article 4 : Exigences en matière d'accessibilité des sites internet et des applications mobiles

Les États membres veillent à ce que les organismes du secteur public prennent les mesures nécessaires pour améliorer l'accessibilité de leurs sites internet et de leurs applications mobiles en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

Article 7 : Une déclaration sur l'accessibilité

Les États membres veillent à ce que les organismes du secteur public fournissent et mettent régulièrement à jour une déclaration sur l'accessibilité détaillée, complète et claire sur la conformité de leurs sites internet et de leurs applications mobiles avec la présente directive.

Article 8 : Contrôle et comptes rendus

Les États membres contrôlent périodiquement la conformité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public avec les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'article 4 sur la base de la méthode de contrôle prévue au paragraphe 2 du présent article.

2. L'Accessibility Act du 17 avril 2019

*DIRECTIVE (UE) 2019/882 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL
du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux
produits et services*

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L088_2

Tandis que la directive de 2016 concerne l'accessibilité des sites WEB et des applications mobiles, cette seconde directive vise à harmoniser les exigences en matière d'accessibilité pour une liste de produits et services.

Concrètement, il s'agit de l'accessibilité, notamment:

- des distributeurs automatiques de billets et autres terminaux de paiement
- des distributeurs de titres de transport et les bornes d'enregistrement automatiques
- des ordinateurs et des systèmes d'exploitation
- des smartphones, tablettes et équipements télévisuels
- ...

Cet acte concerne directement les entreprises qui produisent ces équipements.

Les États membres ont jusqu'en 2022 pour adopter cette directive et donc l'inscrire dans leur législation.

A notre connaissance, la Belgique n'a pas encore transposé cette directive de 2019.

II - Transposition de la directive de 2016 en droit belge

Pour le 23 septembre 2018, la Belgique devait transposer la directive en droit belge. Notons que l'article 2 de la directive ouvre la possibilité d'une extension des obligations :

«[...] Lors de la transposition de la directive, les autorités publiques peuvent choisir des normes plus strictes ou étendre son champ d'application et supprimer les exemptions pour les contenus exclus ».

Etat des lieux de la transposition

Niveau fédéral :

19 juillet 2018 :Loi relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public

https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-19-juillet-2018_n2018040577

Le but est d'obliger les instances publiques à prendre les mesures nécessaires pour rendre plus accessible à tous, et d'abord aux plus faibles, leurs sites internet et leurs applications mobiles.

« Tous les services publics doivent adapter leurs sites internet et leurs applications mobiles pour être accessibles à tous, en particulier pour les personnes handicapées »

L'exposé des motifs de la loi définit l'objectif:

« [...] la Directive ne sert pas exclusivement les intérêts de personnes présentant certaines incapacités; proposer des sites internet et des applications qui ont été développés en misant fortement sur l'accessibilité augmente également leur utilité pour les citoyens en général, ainsi que leur valeur et leur utilité pour les organismes du secteur public ».

<https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/54/3159/54K3159001.pdf>

Désignation de l'organisme de contrôle fédéral

5 SEPTEMBRE 2019. - Arrêté royal portant désignation de l'organisme qui contrôle l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, et fixant la méthode de contrôle.

https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2019/09/05/2019014713/justelhttps://www.ejustice.just.fgov.be/img_l/pdf/2019/09/05/2019014713_F.pdf

Le service public fédéral Stratégie et Appui (BOSA) est désigné en tant qu'organisme de contrôle de l'accessibilité des sites Web et des applications mobiles pour le secteur public.

Dans la procédure de plainte, le médiateur de l'entité fédérée est désigné comme 2e niveau de contact récipiendaire des plaintes, après le gestionnaire de site.

<https://accessibility.belgium.be/fr/missions-et-plaintes>

Région Wallonne

2 mai 2019 : Décret relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

https://etaamb.openjustice.be/fr/decret-du-02-mai-2019_n2019203962.html

L'Agence du numérique (AdN) a été désignée comme organisme de contrôle

<https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/accessibilite-sites-web-publics/>

Fédération WALLONIE-BXL

3 mai 2019 : Décret relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics

https://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/47101_000.pdf

L'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 14/07/2022 portant exécution du décret désigne l'ETNIC comme organe chargé de contrôler la conformité des sites et applications des organismes publics visés par le décret.

https://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/50388_000.pdf

En outre, l'article 6 de cet Arrêté désigne le Service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne comme 2e niveau de contact récipiendaire des plaintes, après le gestionnaire de site.

Un premier bilan :

Au 21 septembre 2021, BOSA indique que plus de 600 sites WEB (dont 45 en Wallonie) ont été audités de façon automatisée et ont reçu un rapport sur leur niveau de conformité allant de non-conforme à partiellement conforme.

Sur ces 600 sites, 27 % seulement avaient effectué une déclaration d'accessibilité.

Celle-ci pouvait se faire simplement grâce à l'assistant de création mis à leur disposition.

<https://accessibility.belgium.be/fr/actualites/apres-2-ans-de-travail-sur-laccessibilite-numerique-letat-belge-fait-un-premier-bilan>

Après les sites web, ce sont les applications mobiles des organismes du secteur public qui devaient passer des audits d'accessibilité durant le second semestre 2021.

Nous n'avons pas connaissance de l'état d'avancement de ces audits.

Des aides aux administrations sont mises en place.

BOSA propose **CONNECTOO**, une formation destinée à toute personne travaillant dans une administration fédérale, régionale ou communale.

Cette formation gratuite leur permet de mieux prendre en compte la thématique de l'inclusion numérique dans leur métier au quotidien, notamment:

- identifier les problématiques que peuvent rencontrer les citoyens les plus vulnérables et diagnostiquer leur maturité numérique
- répondre aux demandes urgentes des citoyens et les accompagner dans l'accès aux services de l'administration en ligne
- orienter, si nécessaire, les citoyens vers les acteurs de première ligne les plus adéquats
- naviguer à travers les services administratifs en ligne (CSAM, mypension.be, My Minfin, MaSanté, My e-Box)

<https://bosa.belgium.be/fr/trainings/connectoo>

La Fédération Wallonie-Bruxelles a créé **eWBS**. Ce service aide les administrations à favoriser, dans un objectif de simplification, la voie numérique pour les interactions avec leurs usagers.

<https://ensemblesimplifions.be/>

Sur son site, eWBS mentionne cependant:

« Pour autant, les canaux classiques (numéros verts, guichets d'information...) ne sont pas voués à disparaître. Les investissements dans le canal numérique permettent au contraire de recentrer les canaux humains sur des missions à forte valeur ajoutée comme l'accompagnement des usagers moins à l'aise avec les procédures en ligne et l'assistance aux situations complexes. La stratégie multicanale concrétise une articulation cohérente et complémentaire entre l'humain et le numérique ».

<https://ensemblesimplifions.be/les-demarches-en-ligne>

En conclusion

Des efforts sont incontestablement entrepris pour améliorer l'accessibilité, mais ceux-ci ne s'appliquent jusqu'à présent qu'à un nombre très limité d'applications.

Soulignons enfin un aspect particulièrement important : le risque de discrimination entre citoyens.

Dans un *avis commun émis le 23 février 2023*, Unia et le Service de lutte contre la pauvreté, mettent en évidence le risque de traitement différencié des citoyens pouvant s'apparenter à l'une ou l'autre forme de discrimination directe ou indirecte, ainsi que la question non moins importante du non recours à leurs droits par des personnes précarisées.

En conséquence, Unia et le Service de lutte contre la pauvreté, demandent :

« ... de garantir légalement, sans surcoût, les différentes modalités d'accès aux services publics et privés et, de manière plus large, à l'ensemble des services d'intérêt général pour qu'aucune démarche ne soit exclusivement numérique ».

https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_

[l'impact de la digitalisation des services \(publics ou priv%C3%A9s\).pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_services_(publics_ou_priv%C3%A9s).pdf)

Il importe donc que le législateur, tant au niveau fédéral que régional ou communautaire impose explicitement le maintien de canaux alternatifs effectifs et contrôlés en insérant dans les législations citées supra une mention du type suivant :

" Afin d'éviter tout risque de discrimination entre citoyens, toute application mobile s'appliquant à ceux-ci devra prévoir explicitement, sans surcoût, une alternative non-numérique. Cette alternative devra être mentionnée dans la déclaration d'accessibilité prévue à l'article () et contrôlée par l'organisme désigné conformément à l'article ()".