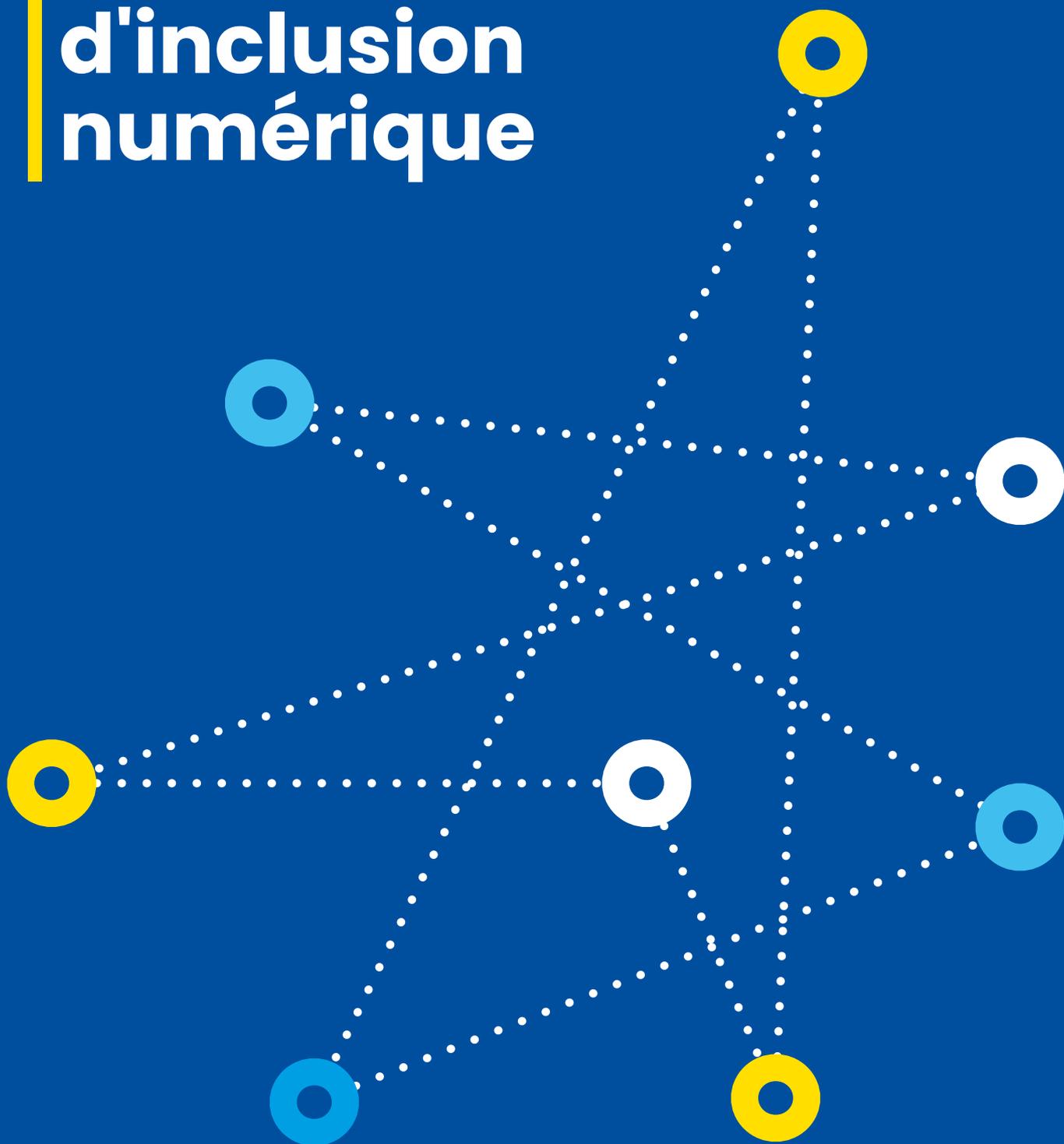


Directives en matière d'inclusion numérique



Cofinancé par
l'Union européenne



ECAS Bruxelles, avril 2024

ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Cofinancé par
l'Union européenne

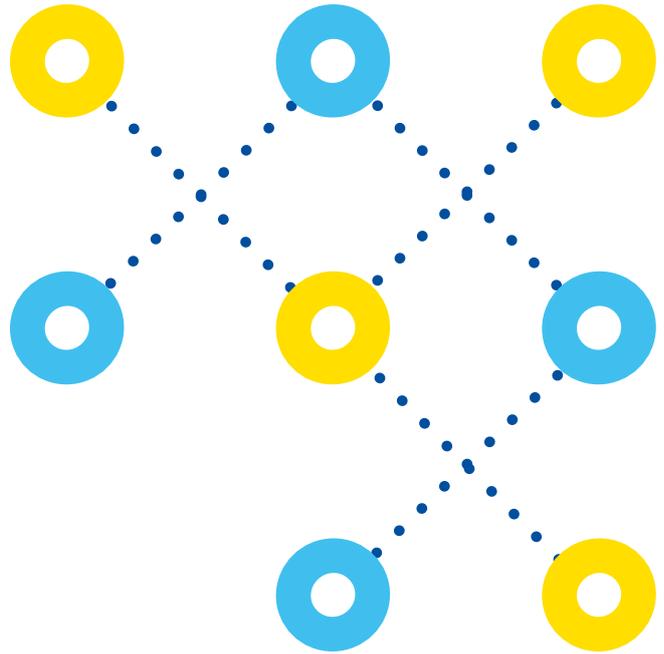
« Financé par l'Union européenne. Les opinions et les points de vue exprimés ici appartiennent néanmoins à leur(s) auteur(s) respectif(s) et ne reflètent pas nécessairement celles et ceux de l'Union européenne ou de l'EACEA. Ni l'Union européenne ni l'organisme subventionnaire ne peuvent en être tenus responsables. »

Table des matières

1. DIRECTIVES EN MATIÈRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE	03
1.1. Besoins des infrastructures :	
Ressources, sécurité et conception	06
1.2. Ecosystème de soutien : Services d'aide, initiatives en matière d'éducation, campagnes de communication	11

1.

Directives en matière d'inclusion numérique



La Convention de la société civile sur l'avenir de l'Europe, initiée par Civil Society Europe en 2021, a rassemblé 82 plateformes et réseaux européens avec des circonscriptions dans toute l'Europe, pour s'impliquer dans la Conférence sur l'avenir de l'Europe et surveiller son fonctionnement démocratique. Assurant la présidence du cluster sur la transformation numérique, European Citizen Action Service (ECAS) a sollicité l'apport de près de 1 200 organisations de la société civile (OCS) à travers l'UE, de manière directe ou via ses réseaux, afin de constituer un programme émanant de la société civile sur la transformation numérique au cours des cinq prochaines années¹.

En s'appuyant sur les recommandations relatives à la transformation numérique préconisées par les OCS, en 2022 et 2023, ECAS a organisé des événements de co-création visant à intensifier l'inclusion numérique en Europe, en recueillant de nouvelles idées provenant d'un large panel de parties prenantes dans 10 pays : Irlande, Portugal, Lettonie, Luxembourg, Belgique, Allemagne, Grèce, Italie, Croatie et Bulgarie. Parmi

¹ Rapport complet sur les Recommandations de la société civile et les Directives en matière d'inclusion numérique - <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

les participants, on pouvait retrouver des citoyens, des experts, des législateurs et des représentants d'ONG, ayant eu la chance d'étudier en profondeur les sujets de la démocratie numérique, de l'économie numérique, des moyens de protection dans le numérique, des droits numérique et de l'éducation numérique. Ces concepts ont été présentés aux participants par ECAS, afin d'expliquer le niveau d'implication de l'UE, et commentés par des experts nationaux qui ont donné une vue d'ensemble et une vision contextuelle à l'échelle locale.

Durant la première partie de ces événements de co-création, les participants ont eu l'opportunité de se familiariser avec les enjeux relatifs à l'inclusion et les principales recommandations des OCS de chaque zone, et ont été informés des politiques numériques en vigueur et des débats actuellement tenus dans l'UE.

Pendant la seconde partie, nous avons demandé aux participants de répondre à une série de questions qui ont débouché sur des discussions quant aux recommandations de la société civile. Ensuite, ils ont partagé leurs points de vue, principalement sur l'inclusion numérique, en faisant part des interactions quotidiennes qu'ils ont avec les technologies numériques et des problèmes auxquels ils font face en tant qu'utilisateurs d'Internet. Les participants ont formulé leurs propres recommandations vis-à-vis du processus de numérisation dans l'UE, pour que celui-ci puisse inclure l'ensemble des citoyens européens, avec une attention particulière pour ceux qui sont numériquement exclus, marginalisés ou sous-représentés.

Les questions posées aux participants durant (et/ou avant) les événements ont donné lieu à une étude comparative des résultats, entre les pays sollicités. Les 10 États membres se sont vus poser les mêmes questions ; les contributions des participants ont ainsi pu être comparées et analysées. Pour que les participants des États membres, susceptibles d'avoir des difficultés avec la langue anglaise, soient mieux impliqués, les questionnaires ont été traduits dans la langue locale, dans certains cas, et/ou l'événement a été organisé dans la langue locale (ce fut notamment le cas pour les événements tenus en Croatie, Italie et Bulgarie en 2023). Lors de chacun de ces événements, les participants ont également été invités à répondre aux questions ouvertes dans leur propre langue, si nécessaire ou désiré, afin de faciliter la participation et garantir l'accessibilité. ECAS et les organisations

partenaires ont mis l'accent sur l'implication de groupes diversifiés lors de l'exercice de co-création. Le recrutement inclusif des participants a permis à cette initiative européenne d'être représentative de la diversité des citoyens de l'UE. On pourrait notamment parler des événements du Luxembourg (population la plus âgée), Italie (population la plus jeune), Allemagne (migrants), Grèce (représentants d'OCS locaux et bénévoles), et Irlande (femme), dans lesquels un pourcentage non négligeable de participants provenaient de groupes vulnérables et socialement et/ou numériquement exclus. De plus, ECAS et les organisateurs locaux ont convié des femmes (expertes, représentantes d'OCS, et législatrices) en tant qu'intervenantes, afin d'encourager leur visibilité et leur responsabilisation dans le secteur des technologies de la communication et de l'information.

Les expériences communes des États membres, autour des enjeux liés à la transformation numérique, ont mis en exergue la nécessité d'interventions politiques plus fermes, à l'échelle nationale et européenne, afin de veiller à ce que la transformation numérique reste un processus inclusif, ne laissant personne en marge. Dans le sous-chapitre suivant, nous présenterons les directives pour une inclusion numérique plus efficace en Europe, en nous appuyant sur les recommandations des participants, regroupées dans deux grands domaines : **les besoins des infrastructures et l'écosystème de soutien.**

Besoins des infrastructures : Ressources, sécurité et conception

Les besoins des infrastructures portent sur les ressources et les processus permettant de garantir l'accessibilité des services en ligne et les mesures nécessaires pour assurer la sécurité.

Quant aux ressources identifiées capables de garantir l'accessibilité des services en ligne, les recommandations les plus souvent préconisées par les participants sont les suivantes :



Une connexion internet gratuite, accessible, à haut débit, disponible pour tous ;

Une connexion internet de bonne qualité devrait être un bien public. L'accès à internet et à des appareils permettant de s'y connecter devrait être gratuit dans les espaces publics.



Des audits réguliers évaluant l'accessibilité du contenu des sites web, des services en ligne et des nouvelles fonctionnalités ;

Les informations doivent être faciles à trouver et des liens doivent permettre aux utilisateurs d'accéder à ce dont ils ont besoin dans les différentes rubriques des sites web/applications. La navigation doit être aussi intuitive que possible pour les utilisateurs, qu'importe leur niveau de connaissances du sujet sur lequel ils se renseignent.



Des informations simples et concises, disponibles sur les sites web des administrations publiques, banques, organismes de système de santé, etc. ;

Les informations et les outils (applications, plateformes, systèmes d'authentification, etc.) doivent apparaître dans un format et un langage simplifiés, afin de fluidifier la navigation (éviter le jargon bureaucratique et/ou technique, fournir des glossaires), et inclure des traductions dans des langues parlées par les minorités linguistiques et les locuteurs non natifs.



Des mises à jour régulière des informations affichées, l'optimisation des processus et la correction rapide des bugs ;

Les sites web et les applications des administrations publiques doivent être régulièrement testés afin d'anticiper les pannes de serveur et les problèmes de navigation communs.

Les participants ont également fait état de leur frustration vis-à-vis des e-services des administrations publiques, pas totalement fonctionnels en ligne, ce qui réduit à néant les avantages qu'ils sont censés offrir. Dans certains cas, par exemple, on demande encore à des citoyens de soumettre en personne des documents précédemment téléchargés en ligne dans les bureaux de ces administrations, ou à l'inverse, ces documents peuvent être demandés en personne mais peuvent être signés et renvoyés par e-mail.



Du personnel dédié à l'assistance des utilisateurs d'un site web ;



Du personnel dédié (fenêtres de chat / rubriques FAQ / assistance en ligne / bureaux physiques) aux services gouvernementaux numériques (et autres services, tels que les organismes bancaires ou du système de santé) afin d'aider les citoyens.

Pas de réponses automatiquement générées, disponibilité d'agents humains. Fournir des formats calibrés aux besoins de populations spécifiques, particulièrement ceux des groupes vulnérables.

En ce qui concerne les exigences relatives à la conception du site web, les participants ont proposé :

- ✓ **De développer des processus collaboratifs et ascendants, permettant de garantir la conception de plateformes en ligne centrées sur l'utilisateur ;**

Avec des normes de qualité élevées, d'un niveau similaire à celles des services fournis par les services en ligne d'entreprises privées.

- ✓ **Le processus de conception doit tenir compte des différents profils d'utilisateurs ;**

Des utilisateurs natifs numériques aux individus présentant certaines vulnérabilités, notamment ceux ayant des troubles de la vue, de l'audition, les personnes âgées et les enfants. Chaque segment du public doit être pris en compte dans le processus de conception, tout particulièrement les groupes sous-représentés et marginalisés sur le plan numérique.

- ✓ **Une simplification de la structure des informations ;**

- ✓ **Les services gouvernementaux doivent disposer d'applications mobiles ;**

Certains avancent le contraire, à savoir que le nombre d'applications dont le citoyen a besoin devient hors de contrôle. Par conséquent, les fournisseurs de services doivent viser l'équilibre, en proposant des applications à usages multiples, où les fonctionnalités sont faciles à trouver.

- ✓ **Une compatibilité avec des lecteurs d'écran et une conformité aux directives d'accessibilité ;**

Une option pour optimiser la taille de la police : s'appuyer sur la différenciation du mode utilisateur, selon s'il s'agit d'une personne âgée, d'une personne présentant des handicaps, etc. En général, le fait de garantir l'accessibilité est une mesure destinée aux populations plus âgées, aux personnes qui présentent des handicaps, aux personnes démunies et autres

groupes vulnérables (ex. : résidents des zones rurales, personnes avec des niveaux d'instruction moins élevés).



Une connexion unique pour les services gouvernementaux interconnectés ;

Plateforme unique pour la plupart des services en ligne d'administration publique visant à simplifier l'accès aux informations et à la communication entre les différents secteurs. En général, il convient d'éviter la fragmentation des services publics en ligne.



La confidentialité doit être une préoccupation centrale ;



Une protection contre les menaces émanant de l'Intelligence artificielle.

Les participants ont fait part de leur inquiétude au sujet de l'intelligence artificielle et de la manière dont celle-ci pourrait accroître la discrimination et menacer les droits des citoyens de l'UE. Les participants ont demandé à ce que les réglementations relatives à la transparence des algorithmes deviennent plus strictes. La supervision humaine s'est avérée être une demande récurrente parmi les pays sondés. Les participants ont également souligné la nécessité d'inclure les groupes marginalisés et sous-représentés dans les processus de programmation et de surveillance.

Enfin, afin de garantir la sécurité, les participants ont recommandé :



Prioriser la cybersécurité afin de renforcer la confiance des citoyens à l'égard des outils numériques ;

Les participants ont ajouté que le fait de renforcer les mesures de sécurité et les sanctions en cas de détournement de données les aideraient à se sentir mieux protégés face aux menaces lorsqu'ils naviguent en ligne. Ils ont également préconisé l'application d'actions préventives, et pas uniquement une fois que « le mal a été fait » ; les participants ont cité des cas concrets de violation de la sécurité des services gouvernementaux dans leur pays.



Que la sécurité ne se fasse pas au détriment de la confidentialité et des principes démocratiques ;

Le fait de s'appuyer sur le potentiel des technologies numériques pour assurer la sécurité publique ne doit pas aller à l'encontre des droits fondamentaux des citoyens. Aussi, des technologies telles que la reconnaissance faciale portent le risque d'éventuels biais et discriminations, susceptibles d'accentuer la marginalisation et les inégalités.



Informations écrites simples et concises sur la manière dont les données sont stockées, à quelles fins, et si elles seront fournies à des tiers.

Afin de renforcer la confiance des citoyens à l'égard des technologies numériques, le partage des données en ligne doit se faire dans le respect des différentes réglementations, notamment en clarifiant les informations fournies aux utilisateurs pour qu'ils puissent définir et potentiellement restreindre comment, pourquoi, quand et auprès de qui leurs données seront partagées. La nécessité de transparence sur les sites web, les plateformes et les services en ligne était un enjeu récurrent dans les recommandations des participants. Les participants ont déclaré qu'ils ignoraient généralement ce que l'on faisait de leurs données en ligne et que cela pouvait les inquiéter. L'acceptation des conditions générales s'accompagne souvent d'un sentiment de résignation face à la longueur et la complexité des textes présentés, ou se voit tout simplement ignorée, par crainte ou doute. En même temps, selon certains participants, les gens ont tendance à sous-estimer les risques liés à un manque de connaissances ou de compréhension, pouvant engendrer d'éventuelles menaces à leur sécurité en ligne et à celle d'autrui.

1.2

Écosystème de soutien : Services d'aide, initiatives en matière d'éducation, campagnes de communication

L'écosystème de soutien permettra aux groupes socialement exclus de bénéficier de l'assistance requise pour naviguer à travers le monde numérique et pour développer les compétences numériques nécessaires à tout citoyen autonome. Celui-ci comporte trois grands axes d'actions sociétales : les services d'aide, les initiatives en matière d'éducation, et les campagnes de communication.

D'après les participants, il faudrait intensifier l'offre relative aux services d'aide dans certaines régions, afin d'aider les individus d'origines diverses à utiliser les outils numériques, à ce qu'ils puissent acquérir certains réflexes et, à terme, s'appuyer sur la valeur transformationnelle de ces outils dans chaque aspect de leur quotidien.



Des espaces physiques ;

Les initiatives visant à développer un écosystème de soutien pour les individus numériquement exclus doivent fournir un espace physique. Un espace sécurisé où les gens peuvent acquérir des bases numériques et des formations à la santé numérique, recevoir une assistance numérique en personne et ressentir qu'ils disposent d'un environnement sécurisé pour développer leurs activités numériques (activités civiques, de consommateur, d'apprentissage et de développement).



Un écosystème de soutien ciblé doit être calibré selon les besoins des personnes démunies et des autres groupes vulnérables.

Les centres existants destinés aux personnes démunies doivent non seulement fournir des outils technologiques ainsi qu'un accès au Wi-Fi, mais aussi des possibilités d'acquérir une éducation numérique. Les participants ont suggéré que les maisons de retraite et les infrastructures destinées aux personnes plus âgées puissent offrir des opportunités d'accès aux appareils technologiques et à internet, et à acquérir une éducation numérique.



Financement d'OCS capables d'accompagner l'inclusion numérique des groupes vulnérables.

Les OCS sont les acteurs les mieux placés pour initier et arbitrer les activités et les campagnes d'inclusion numérique, grâce à leur expérience concrète en matière d'implication des groupes vulnérables, d'écoute de leurs besoins et de conception de programmes capables d'y répondre, à travers une approche concrète et ascendante. Aussi, les OCS devraient être les premiers interlocuteurs des gouvernements prévoyant de concevoir de telles politiques et des programmes qui n'accentuent pas l'écart numérique et qui ne créent pas de nouvelles inégalités à travers les technologies numériques.

Les participants ont émis des suggestions quant au développement d'initiatives d'éducation qui, selon leurs dires, sont actuellement limitées en nombre, trop peu accessibles et globalement méconnues par le public.



Une approche plus holistique de l'éducation numérique, à laquelle d'autres branches devraient emboîter le pas (éducation en matière de finance, de civisme, de cybersécurité, de consommation) ;

Il s'agit du moyen le plus efficace d'intégrer les différents outils numériques dans le quotidien des citoyens. L'intensification de l'éducation vise à accroître la confiance et la capacité des utilisateurs à identifier les menaces à la sécurité, la haine en ligne et la désinformation. Les programmes d'éducation doivent tenir compte des besoins propres aux groupes numériquement exclus et vulnérables, notamment les personnes âgées, les enfants et les jeunes, celles et ceux qui sont socialement et économiquement désavantagés, les personnes en situation de handicap ou dont les niveaux

d'instruction sont moins élevés. Aussi, les participants ont suggéré que les programmes d'éducation soient conçus pour les employés des institutions et des administrations publiques, les enseignants de tous niveaux, et les entrepreneurs (PME).



Des exercices type « alarme incendie » en ligne, tels que l'envoi de tests d'hameçonnage à de véritables adresses e-mail de citoyens ;

Il s'agit d'une méthode de formation souvent utilisée dans les grandes entreprises pour sensibiliser les employés aux éventuelles ruses d'individus mal intentionnés. Les e-mails d'hameçonnage ont pour but de mettre la main sur des informations spécifiques et de faire en sorte que les destinataires téléchargent des programmes malveillants. Les entreprises imitent ce type d'e-mails et comptabilisent celles et ceux qui n'arrivent pas à identifier ces attaques, par le biais d'une approche sous forme de jeu. Au-delà de former les destinataires à l'identification des menaces potentielles, cette méthode permet aussi de maintenir un niveau de vigilance élevé face aux éventuels e-mails malveillants.



L'axe prioritaire de l'éducation numérique financière doit être celui de la prévention des fraudes ;

L'identification du hameçonnage, des publicités trompeuses et des intentions malveillantes, de manière générale, ainsi que l'acquisition d'un ensemble de compétences de base en matière de sécurité s'inscrit non seulement dans le cadre de l'éducation aux médias et à la cybersécurité, mais s'avère aussi être un besoin fondamental pour les citoyens dotés d'une éducation financière suffisante.



L'intégration de l'éducation aux médias dans l'enseignement formel, dès l'école, et parlez-en dans les médias ;

Intégrez l'éducation numérique dans les programmes scolaires de tronc commun, dès le plus jeune âge. Ces initiatives doivent non seulement être diffusées et dirigées par la bonne volonté de certains enseignants, mais aussi aboutir sur une planification structurée à l'échelle nationale, qui couvrira d'abord la formation des enseignants, avant d'atteindre les étudiants.



La reconnaissance de l'importance de l'apprentissage continu ;

Les programmes de formation pour adulte doivent être dispensés dans les centres locaux. D'après les analyses comparatives, les ONG et les institutions publiques doivent mener ce type d'initiatives, en mettant l'accent sur les opportunités de formation gratuites, accessibles, et calibrées selon les groupes. Ces entités doivent bénéficier d'un soutien financier plus conséquent, pour être en mesure de développer et déployer des formations de grande qualité, destinées à tous les citoyens susceptibles d'en avoir besoin. En parallèle, les participants, dans leur grande majorité, ont déclaré que lorsqu'ils avaient besoin d'aide pour naviguer à travers le monde numérique, ils se tournaient généralement vers un ami ou un proche. Il faudrait accroître la confiance et la connaissance qu'ont les citoyens européens des ressources subventionnées par l'État et/ou l'UE. Les participants ont suggéré que les mesures incitatives soient utilisées pour encourager les citoyens à participer aux modules de formation (ex. : en incluant de telles formations dans les heures de travail des employés, en accordant des exonérations fiscales, ou d'autres formes de récompenses).



Toutes les opportunités d'éducation numérique doivent être conformes aux directives d'accessibilité au contenu du web (WCAG) 2.2.

Les fournisseurs de formation doivent s'associer aux organisations opérant déjà dans le secteur.

Autre thématique récurrente pour l'ensemble des secteurs concernés dans chacun des États membres participants : le fait de proposer de nouvelles méthodes de communication.



Des campagnes de communication ciblées visant à promouvoir les outils de participation électronique ;

Afin d'améliorer l'éducation numérique civique, les fournisseurs et les gouvernements doivent développer des campagnes de communication ciblées et des mesures de sensibilisation aux outils gouvernementaux et de

participation électronique et, de manière générale, sensibiliser à l'importance de l'autonomisation des citoyens dans le processus de numérisation. Afin de maximiser leur impact, ces campagnes et initiatives doivent cibler les différents groupes vulnérables, notamment dans leur langue (dans le cas des minorités linguistiques), et les multiples canaux de communication (médias traditionnels, plateformes en ligne, système d'éducation, collaborations externes avec des OCS et d'autres acteurs sociaux tels que les médiateurs et les multiplicateurs). Les programmes de sensibilisation publique doivent également se concentrer sur leur capacité à encourager et motiver ces citoyens susceptibles de ne pas faire confiance aux technologies et gouvernements/administrations publiques (dans le cas du e-gouvernement). Il faut intensifier les efforts pour veiller à ce que les citoyens sachent que leurs données sont sécurisées et, pour les initiatives d'e-participation, que leurs voix sont entendues. À cet effet, certains participants ont également demandé plus de crowdsourcing et d'autres initiatives d'e-participation.



Des campagnes de communication ciblées sur les actions de la Commission qui garantissent la protection des données et la confidentialité en ligne des citoyens ;

Cette recommandation résulte de l'identification de manquements en matière de sensibilisation aux opportunités d'éducation numérique, plutôt que de recommandations explicites. Néanmoins, les participants ont souligné à plusieurs reprises à quel point il était important d'être conscient des risques et des menaces auxquels les gens s'exposent lorsqu'ils utilisent des technologies numériques, en matière de protection des données, de sécurité, de désinformation, de publicités trompeuses et frauduleuses, de contenu inapproprié ou violent, de haine en ligne, entre autres. Cela souligne la nécessité de développer des campagnes pour que les débats et les avancées dans le secteur soient mieux connues à l'échelle de l'UE.



Création d'un programme d'ambassadeurs numériques capables de piloter une campagne ciblée pour atteindre un panel de groupes ciblés vulnérables à l'échelle du pays ;



Rassemblement des expériences concrètes vécues par les groupes vulnérables eux-mêmes dans le but de créer des solutions pertinentes.

L'implication directe des représentants de groupes vulnérables dans les processus décisionnaires et dans la planification des programmes et des campagnes constitue la première étape d'une inclusion numérique efficace. Il s'agit d'une recommandation transversale émanant des participants de tous les événements. Pour être en mesure de concevoir de futures initiatives ne laissant personne pour compte, il faut permettre à ceux qui sont numériquement exclus de s'asseoir à la table des négociations et de faire entendre leurs voix.

Directives en matière d'inclusion numérique

ECAS Bruxelles, avril 2024

European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruxelles, Belgique

✉ info@ecas.org

✂ [@ecas_europe](https://twitter.com/ecas_europe)

f [ecas.europe](https://www.ecas.europe)

in ECAS – European Citizen Action Service

