

SALON WALLON DES ACTEURS DE L'INCLUSION NUMERIQUE – 10.11.2023

Compte-rendu de l'atelier « services publics inclusifs »

Mise en contexte

Animateurs : Odile Laureys et Séverine Sacré, SPW Direction de l'optimisation et des relations usagers

Les objectifs de l'atelier

- Comprendre les enjeux de la conception inclusive
- Expérimenter / échanger sur des cas pratiques
- Découvrir les bonnes pratiques

Déroulement

Les participants sont répartis en 5 tables (10 participants par table).

L'atelier alterne des moments de théorie, des moments de réflexions individuelles et en sous-groupe ainsi que des échanges en plénière.

Discussions

Partie I : théorie

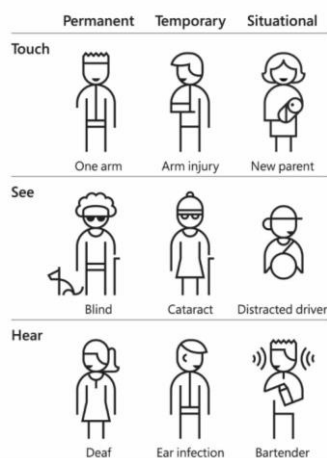
L'**inclusion** c'est permettre à chacun de profiter pleinement des possibilités offertes par les nouvelles technologies pour accéder aux services publics.

L'**accessibilité** signifie que les personnes handicapées, les personnes âgées et les autres groupes défavorisés peuvent utiliser pleinement les services publics à un niveau égal et comparable à celui de tous les autres citoyens.

La **conception inclusive** est un processus de conception dans lequel un produit ou un service (numérique ou non) est rendu accessible et utilisable par le plus grand nombre de personnes. C'est une approche qui s'adapte à la diversité des groupes de la population et des besoins. Elle met donc l'utilisateur au centre.

Le **taux de vulnérabilité numérique** en Belgique est de 46% (Statbel 2021)

Suivant le contexte, nous pouvons tous nous retrouver dans des **situations d'exclusion de manière permanente, temporaire ou situationnelle**.



Il existe plusieurs variables à risque. La combinaison de plusieurs variables rend difficile l'interaction avec les services publics en ligne.



Partie II : personae

Un personae est présent sur les 5 tables prévues pour l’atelier. Il représente une personne avec une situation particulière. Les participants doivent réfléchir aux difficultés rencontrées par le personae notamment dans ses interactions avec les administrations.

| | |
|-----------------|---|
| Irène (71) | <ul style="list-style-type: none"> - Manque d’expertise et de connaissances - Difficultés de déplacements - Peu de ressources sociales |
| Romain (22) | <ul style="list-style-type: none"> - Romain est malentendant - Difficulté à comprendre les textes administratifs - Difficulté à comprendre les tutos vidéo qui ne comprennent pas de sous-titrage - Les services d’accompagnement pour les malentendants ne disposent pas de suffisamment de moyens - Dépendance pour ses déplacements |
| Valérie (jeune) | <ul style="list-style-type: none"> - Difficultés financières pour s’équiper - Contacts difficiles avec l’administration (pas de contacts clés, temps d’attente long, horaires variables,...) - Méfiante par rapport à ses données personnelles |
| Clément (31) | <ul style="list-style-type: none"> - Méconnaissance de ses droits |
| Tiffany (jeune) | <ul style="list-style-type: none"> - Pas de PC (uniquement un smartphone) - Indépendante – beaucoup de travail - Manque de connaissances et de compétences numériques |

Chaque groupe a ensuite été invité à réfléchir aux solutions à mettre en place pour répondre à la problématique des personae.

| | |
|--------|--|
| Irène | <ul style="list-style-type: none"> - Avoir un package « évènement de vie » : avoir en 1 envoi postal toutes les démarches sociales peu importe l’Administration concernée. Exemple, lors d’un décès d’un proche, recevoir tous les documents nécessaires quelle que soit l’Administration concernée. - Disposer d’un dossier global sur la situation de la personne pour que les accompagnants professionnels aient accès aux données. Cela implique davantage d’échanges de données entre les Administrations. - Partenariat : avoir une chaine TV qui permettrait d’expliquer les aides et les démarches nécessaires. |
| Romain | <ul style="list-style-type: none"> - Disposer d’un accompagnement spécifique au bénéficiaire, selon son profil. - Former et/ou sensibiliser les agents de première ligne pour qu’ils ne soient pas sous stress lorsqu’ils sont devant quelqu’un ayant une difficulté (handicap, etc.). Éviter l’infantilisation. |

| | |
|---------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Simplification administrative : au niveau du process + informations faciles à lire et à comprendre – simplifier les documents avec un langage accessible à tous. Référence au FALC (information Facile à Lire et à Comprendre → réalisé par l’ASBL Inclusion). |
| Valérie | <ul style="list-style-type: none"> - Automatisation des droits : idée de ne pas faire des démarches car celles-ci sont automatisées. Que l’Administration fasse la démarche, à la place de l’usager. - Guichet avec des êtres humains dans chaque commune (guichets éventuellement mobiles à horaire variable) comprenant un espace avec des personnes qui pourraient s’occuper des enfants. - Uniformisation des espaces utilisateurs et de l’espace internet. Avoir le même vocabulaire, la même police de caractère, etc. |
| Clément | <ul style="list-style-type: none"> - Aidant numérique nécessaire sous la <u>modalité présentielle et à distance</u> (téléphone) qui puisse l’aider de manière pédagogique (le comportement doit être adapté). Une personne qui permet à l’usager de s’orienter et connu au niveau de la commune (tant des fonctionnaires, que des bénéficiaires). Notoriété de la personne aidante. - Uniformisation des interfaces des Administrations (toutes) jusqu’à l’Europe avec des environnements similaires. - Que les utilisateurs puissent tester au préalable les interfaces et émettre leurs avis (en particulier, les personnes vulnérables). - Amélioration de l’ergonomie (formulaires doivent être accessibles sur Smartphone, par exemple). Amélioration des UX/UD. |
| Tiffany | <ul style="list-style-type: none"> - Avoir une cartographie des services : tout rassembler au même endroit où elle pourra trouver ses informations. - Relai physique/relai de proximité : une seule personne qui connaît bien la situation de la personne pour l’orienter, qui va pouvoir l’aiguiller et lui fournir des outils numériques pour faire ses démarches. |

Partie III : bonnes pratiques

