

l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion

**Voici Connectoo, une formation
certifiante pour les fonctionnaires**

SPF BoSa / DG Transformation Numérique

christine.copers@bosa.fgov.be

Accessibilité ou inclusion (numérique), la même chose ?

L'objectif commun de l'accessibilité et de l'inclusion numériques est de fournir les meilleurs services possibles à tous les citoyens.

Accessibilité numérique:

L'accessibilité consiste à permettre à chaque citoyen de participer à la société.

L'accessibilité numérique est l'optimisation de l'accessibilité des produits numériques.

L'inclusion va un peu plus loin que l'accessibilité numérique

Inclusion numérique:

La prise en compte de la diversité des groupes cibles lors de la conception d'un service.

Le résultat pourrait être un service composé de différents canaux qui servent tous les groupes de la société.

=> même si un produit numérique est considéré comme accessible selon les directives, cela ne le rend pas automatiquement inclusif pour tous les autres groupes cibles également.

L'accessibilité dans le secteur public

- Directive EU: tous les services publics doivent depuis le 23/9/2020, adapter leurs sites internet pour être accessibles
 - 15% de la population souffrant d'un handicap visuel, auditif, cognitif ou moteur
 - améliore également l'accès pour tous.
- * BoSa DG Transformation Numérique a été nommé organisme de contrôle et de coordination de la mise en œuvre de la directive
- * Le site web <https://accessibility.belgium.be> offre outils, méthodologies de contrôles, procédures permettant d'assurer le respect des dispositions telles que la possibilité de saisir un médiateur, permettant d'assurer une gestion efficace des notifications ou demandes reçues.

Accessibilité: tools & audits

Le SPF BoSa, DG Transformation Numérique offre aussi l'accompagnement pour rendre les sites et applications accessibles.

Nous avons créé pour ce faire différents outils afin de faciliter la tâche des services (Accessibility Checker, Assistant à la création d'une déclaration, ...) qui sont disponibles pour tous sur le site <https://accessibility.belgium.be>.

D'autres organes de contrôle se divisent le travail; l'ADN par exemple a déjà réalisé des audits pour quelques communes et villes

Report: Ville de Namur || - 2022-03-09T16:41:15- 2022-03-09

The image displays three overlapping screenshots of accessibility audit reports generated by the Belgian Web Accessibility tool. Each report includes the following information:

- Header:** Belgian Web Accessibility | Accessibility Auditing Tool 1.1 | FOD BOSA
- Report Title:** Report: Ville d'Andenne || - 2021-08-23T13:41:32- 2021-08-23 (top), Report: Ville de Nivelles || - 2021-08-25T18:37:33- 2021-08-25 (middle), Report: Ville de Florennes || - 2021-08-25T20:00:02- 2021-08-25 (bottom)
- Logos:** Agence du Numérique and Belgian Web Accessibility
- Buttons:** Rappports
- Section:** Informations générales
- Fields:** Nom du site internet, URL du site, Date du contrôle, Nombre de pages vérifiées
- Example Data (from Ville d'Andenne report):** Ville d'Andenne, https://www.andenne.be/, 23-08-2021, 272

Accessibilité, inclusion numérique, fracture digitale ... nous y travaillons !

- Inclusion by design:
 - Centre d'expertise sur www.digitalopen.belgium.be
 - Inclusive design tools:
 - Brochure
 - Comment organiser des brainstormings inclusives
 - Comment utiliser des personas inclusives
 - ...
 - Communauté
 - Masterclasses, lunchtalks, sessions d'inspiration, ...
- Connectoo, le brevet de l'écrivain public

Projet Connectoo

Conception et implémentation d'une formation certifiante

Inspiration...

Ecrivain public

« ...une personne qui rédige des lettres, des actes, pour ceux qui ne savent pas écrire ou qui maîtrisent mal l'écrit »

« ...en faisant preuve d'écoute et d'empathie, il est un acteur social qui permet aux individus de répondre à leurs obligations dans une société où l'écrit est omniprésent »

(Re)connecter l'administration aux citoyens en marge du numérique



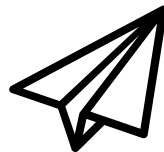
Contexte

49% de la population adulte n'a **toujours pas de contact numérique** avec les services publics en 2021 (source Statbel).



Scope

Former et certifier des agents publics de tous niveaux de pouvoir aux **enjeux de l'inclusion numérique** pour aider les citoyens les plus vulnérables à **surmonter les barrières** permettant **d'accéder aux services publics en ligne**.



Objectifs

En 2 ans, former et certifier **10.000 personnes** parmi les agents des institutions fédérales, des entités fédérées, des villes et des communes **pour réduire la fracture numérique**.

Bénéfices attendus

- **Des bénéfices pour les citoyens**

- Un sentiment d'être **mieux servis et écoutés**
- Un regain de **confiance** dans l'administration
- Le droit à un **traitement égal** devant l'administration (*Digital First*, mais pas *Digital Only*)

- **Des bénéfices pour les agents formés**

- Une occasion de développer des **compétences professionnelles** : écoute active, coaching, résolution de problèmes, création d'une relation de confiance, etc.
- La possibilité d'**assumer un nouveau rôle dans l'organisation** (ex: mission complémentaire)

- **Des bénéfices pour les services administratifs**

- Un regain de **confiance** des publics en l'administration numérique
- Un **désengorgement** des services supports spécialisés

2 cursus de formation



Connectoo

Pour **tous les agents publics**, en contact direct ou non avec les citoyens

Toute personne désireuse de se former aux bases sur l'inclusion numérique et aux « premiers secours » numériques de l'administration en ligne

- e-learning **100% en ligne**
- **5 modules** de 2h
- Réalisable à son rythme en **autonomie**

- Comprendre **les enjeux de l'inclusion numérique**
- Reconnaître les **problématiques types**
- Connaître le **panorama** de l'administration
- **Guider l'utilisateur dans l'accès aux services essentiels**

its me

CSAM

my e-box

my MINFIN

my pension.be

Connectoo

+

Pour les agents publics en **première ligne**, en **contact direct avec les citoyens vulnérables**

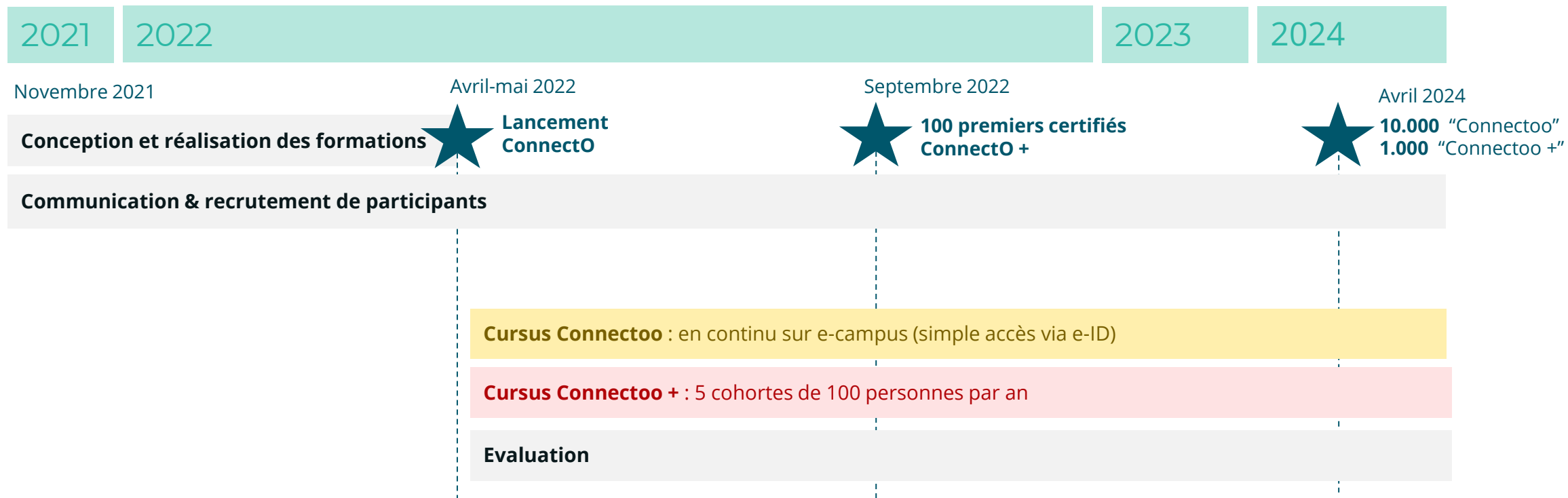
Agents des communes, CPAS, d'antennes locales du SPF Finance, de service desk, de Bpost...

- Format **hybride**
- **11 semaines** (inclus modules de base)
- **6 modules** supplémentaires de 2h
- Cohortes de **100 personnes**

- **Accompagner et autonomiser** l'utilisateur dans les différentes étapes de l'accès aux services essentiels
- **Développer une véritable posture d'accompagnant**

BO
SA

Planning





FOD Beleid & Ondersteuning

SPF Stratégie & Appui

A thick, solid yellow vertical bar is located on the left side of the slide.

Q&A