Le Guide Bruxelles Numérique en résumé

Vous vous apprêtez à lancer une nouvelle démarche numérique ?
N'oubliez pas d'en faire évaluer l'accessibilité et l'inclusivité !

I. Contexte et objectif de ce document

La Coordination Inclusion Numérique au sein de Paradigm est en charge de cette évaluation en vertu de l'ordonnance Bruxelles Numérique d'application depuis le 02/03/2024.

Pour vous aider dans cette démarche, nous mettons à votre disposition le « Guide Bruxelles Numérique ». Celui-ci vise à accompagner les autorités publiques dans la mise en conformité des démarches administratives numériques en Région de Bruxelles-Capitale.

Le présent document vous en offre une version résumée. Pour des explications plus détaillées, consultez sa version intégrale sur la page dédiée à notre avis.

Ordonnance Bruxelles Numérique : articles 13 et 14

L'**article 13** impose des obligations en matière d'inclusion numérique. Les administrations doivent :

- fournir un soutien à la démarche en ligne,
- prévoir des alternatives au numérique,
- respecter les principes d'accessibilité numérique.

L'**article 14** impose aux administrations de communiquer ces mesures également via des canaux non numériques pour toucher les publics éloignés du numérique

II. Que devez-vous savoir ?

Qu'est-ce qu'un soutien à la démarche en ligne ?

Un soutien à la démarche aide les citoyens ayant un minimum de compétences numériques de réaliser leur démarche en ligne de manière autonome.

Nous évaluons deux types de soutiens :

- **Les méthodes passives** (sans intervention directe), par exemple la création de supports (manuels, vidéos), d'environnements de tests, de tutoriels interactifs...
- **Les méthodes actives** (accompagnement direct des citoyens), par exemple des séances de formation ou d'information, le soutien téléphonique, etc.

Qu'est-ce qu'une alternative au numérique ?

Ces alternatives permettant aux citoyens de réaliser leur démarche autrement que par le digital. L'ordonnance en impose trois :

- Guichet physique (avec horaires adaptés)
- Service téléphonique ("guichet à distance")
- Voie postale

Des options supplémentaires peuvent être également prévues, par exemple un guichet « visioconférence », des guichets mobiles, de la visite à domicile…

Les alternatives doivent garantir un niveau de service équivalent aux démarches numériques (mêmes coûts et fiabilité).

Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

Les démarches numériques doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap, en respectant les normes WCAG . Pour plus d'informations, consultez le guide.

Qu'entend-on par communication non digitale ?

Pour informer les publics vulnérables, vous pouvez notamment recourir à :

- Une documentation papier (flyers, brochures, guides simplifiés)
- De l'affichage en rue (campagnes de sensibilisation)
- Des événements physiques (salons, marchés, quartiers)
- Des réseaux de partenaires (associations, CPAS, services sociaux)

Comment soumettre votre dossier pour avis ?

Pour soumettre votre démarche numérique à l'évaluation par Paradigm, utilisez la grille d'évaluation disponible sur notre page dédiée. Une fois complétée, envoyez la grille à l'adresse inclusion@paradigm.brussels.

Un avis vous sera rendu sous 10 jours ouvrables et publié sur le site de Paradigm sur la même page.

Quelles sont les dérogations ?

L'ordonnance prévoit des exceptions pour :

1. **Démarches administratives strictement professionnelles (B2B)**

   Pour ces démarches, l'obligation d'alternatives tombe. Attention, les soutiens à la démarche en ligne et l'accessibilité restent d'application.

2. **Charges disproportionnées pour l'administration (sous réserve d'une évaluation documentée)**

   Le paragraphe 8 de l'ordonnance prévoit une dérogation large qui doit être comprise restrictivement et non vue comme une porte de sortie. Cette dérogation doit faire l'objet d'une analyse justificative transférée à Paradigm pour publication.