



# Guide sur l'avis en Inclusion Numérique

DANS LE CADRE DE L'ORDONNANCE BRUXELLES NUMÉRIQUE

COORDINATION INCLUSION NUMÉRIQUE

## Sommaire

Préambule : Comprenez votre contexte .....	2
L'écosystème régional .....	2
Comprendre le public en fracture numérique.....	2
Bruxelles Numérique - Articles 13 et 14.....	6
1. Art13 §1 : Les méthodes de soutien à la démarche en ligne .....	6
Démarches inclusives en ligne : recommandations générales .....	4
Les méthodes « passives » .....	6
Les méthodes « actives » .....	8
2. Art.13 §1 : Les alternatives au numérique .....	11
Le guichet physique .....	12
Le guichet « à distance » .....	12
Le guichet par écrit .....	13
La visite à domicile .....	13
3. Art.13 §2 et 6 : L'accessibilité numérique .....	14
Référentiels et règlements .....	14
Acteurs Bruxellois et belges .....	15
Tester vos sites webs .....	16
Audits et diagnostics .....	16
Plug-ins et extensions utiles .....	16
Ressources .....	17
4. Art.14 : Communication non digitale .....	18
Cibler son public .....	18
Documentation papier .....	19
Affichage en rue .....	19
Évènementiel.....	19
Partenaires et acteurs de l'inclusion .....	20
Considérations additionnelles.....	21
Formation des intermédiaires .....	21
Horaires .....	21
Testing & récolte d'avis .....	22
Accessibilité physique.....	22
Soumission du dossier pour avis en inclusion numérique .....	23
Dérogations.....	27

Depuis le 02/03/2024, l'ordonnance Bruxelles Numérique dispose que toute nouvelle démarche administrative numérique soit soumise à un avis concernant l'inclusion numérique et l'accessibilité numérique. La Coordination Inclusion Numérique au sein de Paradigm est mandatée pour rendre cet avis.

Ce Guide détaille les clés de compréhension et d'évaluation aux autorités publiques afin de leur faciliter le travail et de garantir la conformité d'un maximum de démarches.

Au fur et à mesure du temps et des retours d'expérience, ce guide évoluera pour refléter les meilleures pratiques et mieux vous conseiller. Pour plus d'informations ou pour accéder au résumé et à la grille d'évaluation, consultez [la page dédiée à cet avis en inclusion numérique](#).

## I. Préambule : Comprenez votre contexte

Dans cette introduction, nous brossons un portrait des publics en fracture numérique afin de mieux les comprendre, et expliquons brièvement l'écosystème d'inclusion numérique existant à Bruxelles.

### A. L'écosystème régional

Paradigm est actif dans l'inclusion numérique depuis 2019. En 2021, le [Plan D'Appropriation Numérique 2021-2024](#) (PAN) est adopté par le gouvernement, créant une Coordination Inclusion Numérique (CIN) au sein de Paradigm. Celle-ci a pour rôle d'exécuter les actions prévues par le PAN, de coordonner les actions d'inclusion numérique dans la Région et d'assurer l'interaction avec les autres régions ou le Fédéral.

La CIN travaille également avec un réseau de partenaires très large. Plusieurs centaines d'acteurs à Bruxelles travaillent sur la problématique de l'inclusion numérique. Des autorités publiques, le secteur privé, l'associatif et même l'académique y sont représentés. Vous ne manquerez donc pas d'acteurs avec lesquels discuter, auxquels demander conseil ou avec lesquels travailler. Voyez l'Annuaire de l'Inclusion Numérique pour un répertoire étendu de ces acteurs en Région de Bruxelles-Capitale ([l'annuaire est disponible ici](#)).

Vous pouvez vous référer également aux deux documents liés ci-dessus pour plus d'informations sur la problématique de l'inclusion numérique.

### B. Comprendre le public en fracture numérique

Le PAN a défini 6 publics-cibles particulièrement vulnérables à la fracture numérique : les chercheurs d'emploi, les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap, les personnes précarisées et les femmes. Cette liste n'est pas exhaustive et certaines catégories peuvent cumuler plusieurs critères de vulnérabilité. Elle permet cependant d'entrevoir l'importance du problème.

Selon le *Baromètre de l'inclusion numérique 2024*, en Région de Bruxelles-Capitale, **36 % des individus de 16 à 74 ans toutes catégories sociales confondues sont en situation de vulnérabilité numérique**. Ces chiffres peuvent devenir encore plus inquiétants chez certains publics (par exemple, 70% des personnes ayant un niveau de diplôme bas sont vulnérables).

Pour une multitude de raisons, ces citoyens n'ont jamais acquis de bonnes compétences numériques. Certains n'ont jamais appris par non-nécessité ; d'autres parce qu'ils rencontrent d'autres difficultés (par exemple, des difficultés avec la langue écrite chez les publics analphabètes ou allophones, notamment les migrants).

À cela s'ajoutent d'autres difficultés souvent mentionnées comme :

### **La rigidité des systèmes informatiques**

Nous utilisons souvent l'exemple du répondeur automatique. Lorsque vous appelez une société pour lui faire part d'un problème, son répondeur automatique vous propose une série d'options auxquelles vous pouvez accéder en appuyant sur un numéro correspondant.

Bien souvent, aucune des options proposées ne semble convenir car nous ne maîtrisons ou comprenons pas le langage utilisé ou l'organisation interne de la société appelée, ce qui peut engendrer de la frustration.

Les formulaires et autres démarches en ligne auront un effet similaire sur les personnes en fracture numérique, éprouvant des difficultés à déterminer les bonnes informations à rentrer, les cases à cocher, etc.

Notre exemple diffère toutefois en un point, qui est à nouveau fort parlant : face au répondeur, vous pouvez choisir n'importe quelle option pour tomber sur une personne qui pourra alors vous aiguiller ou vous rediriger vers le bon département.

Malheureusement, cette option n'est généralement pas disponible dans le cas d'une démarche en ligne.

### **La peur de mal faire**

Face à toute démarche numérique, les personnes en fracture numérique souffrent d'un manque de confiance dans leurs capacités et douteront souvent de leurs manipulations (dû notamment au point ci-dessus). Ils abandonneront des démarches en cours par peur d'avoir encodé de mauvaises informations (ou de bonnes informations au mauvais endroit) et des conséquences que cela pourrait engendrer.

### **La sécurité en ligne**

Puisqu'elles se sentent peu compétentes au niveau informatique, les personnes en fracture numérique se sentent également plus en danger face au vol de leurs données personnelles et à la fraude en ligne.

En conséquence, beaucoup sont méfiants vis-à-vis du numérique, le voyant plus comme un danger qu'un outil bénéfique.

### **La mise à jour / l'évolution constante**

L'outil numérique a évolué en même temps que ses utilisateurs. Au fil du temps, il s'est donc doté de « codes » qui sont aujourd'hui, pour ceux ayant de bonnes compétences numériques, des évidences. La petite disquette veut *évidemment* dire « enregistrer », le petit rouage veut *évidemment* dire « réglages », etc.

Ces codes évoluent constamment (le menu « hamburger » est un exemple relativement récent déjà bien ancré), et sont pour les habitués des réflexes. Sur un nouveau logiciel on saura par exemple, sans devoir vérifier, que les options de sauvegarde se trouveront certainement sous le menu « fichier » (sous Windows).

Ces codes ne sont bien sûr pas connus des personnes en fracture numérique. Il n'est pas rare qu'en apprenant une démarche ou une opération sur un outil numérique, une personne en fracture numérique note sur papier chaque étape nécessaire à la réaliser.

La plupart des logiciels reçoivent toutefois des mises à jour relativement fréquentes, pouvant en changer l'apparence ou déplacer des icônes et des options. Ces mises à jour, à peine perturbantes pour la plupart, peuvent être une source de frustration et de démotivation pour les personnes en fracture numérique qui doivent réapprendre ce qu'ils ont déjà difficilement emmagasiné.

Imaginez-vous apprendre une langue, et qu'une partie de son vocabulaire ou de sa grammaire change tous les ans ; il serait difficile de rester motivé à continuer son apprentissage.

### **Le langage utilisé**

Souvent, les solutions IT transposent le langage administratif des documents sans le simplifier ou l'adapter. Le français écrit, et plus particulièrement le langage administratif, n'est pas toujours compréhensible pour les citoyens.

Au guichet, les agents d'accueil réalisent un travail de médiateurs (presque de traducteurs) d'un langage formel et administratif vers un langage courant et compréhensible. Cependant, face à un écran, le citoyen est souvent seul, c'est pourquoi les applications et pages web devraient fournir un effort pour simplifier le langage : phrases courtes, limitation de la longueur des textes et illustration du contenu avec des visuels.

Bien d'autres exemples peuvent compléter cette énumération... Pour toute démarche administrative, il convient donc de réfléchir au public concerné – particulièrement aux publics pour lesquels la démarche est essentielle – et de déterminer les obstacles que le numérique peut poser pour ce public.

### **Démarches inclusives en ligne : recommandations générales**

Sur la base des constats établis au point [Comprendre le public en fracture numérique](#) et du [travail effectué par le SPF BOSA](#), nous pouvons décliner quelques recommandations générales pour les démarches en ligne :

1. **Faciliter les premières étapes**

Cela permettra de rassurer les personnes en situation de fracture numérique.

2. Simplifier le langage

C'est important pour faciliter la compréhension des consignes et faciliter la tâche pour certains publics (allophones, analphabètes, handicap mental léger, etc.).

3. L'importance du feedback

Cela nous permet, ici encore, de rassurer l'utilisateur et de lui indiquer clairement le résultat de ses actions. Par exemple :

- a. **Rassurer** l'utilisateur que les informations rentrées sont enregistrées ;
- b. En cas de problème, **indiquer** clairement à l'utilisateur où l'erreur se trouve ou lui indiquer quelle information corriger ;
- c. **Confirmer** que la demande a bien été enregistrée.

4. Les alternatives

Malgré toute la bonne volonté du monde, il ne sera jamais possible de créer une démarche en ligne qui sera utilisable et accessible à 100% de la population. Il est donc extrêmement important de fournir aux utilisateurs d'autres options que le numérique pour compléter leurs démarches.

5. Aide immédiate et contextuelle

Lorsqu'un usager se trouve en difficulté en remplissant une démarche en ligne, il doit pouvoir trouver de l'aide facilement. Cette aide peut être fournie via, par exemple, des boutons ou bulles d'aide contextuels (voir à gauche) ou un lien vers une FAQ sur la démarche en question. Attention de ne pas lier vers une FAQ « générale » où le citoyen pourrait avoir de grandes difficultés à trouver réponse à sa question.



## II. Bruxelles Numérique - Articles 13 et 14

L'inclusion numérique est visée aux articles 13 et 14 de l'ordonnance Bruxelles Numérique. Après quelques recommandations générales, les sections suivantes de ce document seront nommées selon les paragraphes de l'article 13 nous concernant dans le cadre de ce guide (§1, §2, §4, §5 §6, §8) et l'article 14.

### 1. Art13 §1 : Les méthodes de soutien à la démarche en ligne

---

*Art. 13. § 1er. Les autorités publiques garantissent l'inclusivité à tout usager, a minima par les mesures suivantes :*

*1° un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication*

---

Une **Méthode de soutien** a pour but d'aider les citoyens relativement à l'aise avec le numérique à réaliser leur démarche en ligne seuls. Ces méthodes peuvent également aider d'autres publics, tels que les acteurs de terrain.

Après quelques recommandations générales, nous listons plusieurs méthodes de soutien pouvant être mises en place pour le citoyen. Ces listes ne sont, bien sûr, pas exhaustives et d'autres solutions créatives peuvent être envisagées.

#### Les méthodes « passives »

Les méthodes nommées « passives » décrivent une méthode de soutien ne nécessitant pas d'effort continu ni de contact direct avec le citoyen.

Ces méthodes de soutien sont les plus faciles à mettre en place mais ne sont généralement pas suffisantes pour garantir l'inclusivité des publics-cibles et devraient être accompagnées d'autres méthodes.

##### *a) La création de supports*

La création de manuels, vidéos, flyers ou autres supports d'information est une première étape importante pour l'inclusivité de vos démarches. Les citoyens plutôt à l'aise avec le numérique pourront, via ces supports, réaliser leurs démarches eux-mêmes en étant rassurés.

Ces supports sont également très pratiques pour les acteurs de première ligne, qui peuvent se les approprier et les intégrer dans leurs formations ou les utiliser lors de l'accompagnement de citoyens.

Il est donc important de bien communiquer ces supports et de les rendre visibles et disponibles pour tous. N'hésitez pas à transférer ces supports à la Coordination Inclusion Numérique ([inclusion@paradigm.brussels](mailto:inclusion@paradigm.brussels)) afin que nous puissions les intégrer à nos dossiers partagés avec les acteurs de l'inclusion numérique bruxellois.

Afin de garantir la compréhension du support par le plus grand nombre :

- Simplifiez au maximum le langage ;
- Utilisez des phrases courtes ;
- Pensez à également chiffrer les étapes ;

- Illustrez votre support à l'aide de nombreuses captures d'écran pour rassurer l'utilisateur et lui indiquer qu'il est à la bonne étape ;
- Fournissez une version éditable (word ou autre format) aux acteurs de l'inclusion numérique. Cela facilitera leur travail s'ils souhaitent utiliser ce contenu avec leurs bénéficiaires ;
- N'oubliez pas d'inclure un point de contact, si possible physique (guichet, sessions d'info ou autre) ou téléphonique pour plus d'informations.

Ci-dessous, vous trouverez quelques exemples de supports et quelques mots à leurs propos.

#### Manuels et autres formats écrits

Le support le plus répandu et bon marché.

Cette catégorie contient non seulement les manuels classiques, mais aussi les flyers, brochures, dépliants, *one pager* et autres supports à vocation de formation. Veuillez noter que ces formats ne sont pas accessibles à tous (analphabétisme, allophones, problèmes de vue, etc.). Vous pouvez pallier ce problème en combinant cette méthode de soutien avec des autres méthodes, en traduisant en plusieurs langues, etc.

#### Vidéos

De courtes vidéos d'information ou de formation peuvent également être produites pour aider les usagers.

Il convient toutefois de garder à l'esprit les besoins du public-cible désiré.

Les vidéos généralement produites par les administrations sont de courte durée (1-2 min) et mettent en scène des personnages animés. Ces vidéos sont évidemment trop courtes pour rentrer dans les détails de la démarche et sont donc plutôt utiles pour des citoyens ayant des compétences numériques de base. En revanche, elles ne conviennent généralement pas aux publics aux compétences très faibles.

Par ailleurs, ces vidéos attirent généralement peu de vues et sont relativement coûteuses à produire.

Nous ne décourageons pas l'utilisation de ces vidéos, mais recommandons plutôt un autre type de vidéo : le tutoriel. Une vidéo plus longue, dans laquelle un agent mandaté effectue la démarche en expliquant chaque action. Ce format est très intéressant pour les publics en réelle difficulté.

### *b) Environnements de test*

Cette méthode de soutien passive est idéale, mais souvent très difficile à réaliser. Un environnement de test permet aux utilisateurs, sans nécessairement devoir s'identifier, de faire des démarches « pour de faux » et donc sans conséquences. Un tel système a deux grands avantages :

- Il permet aux utilisateurs de se familiariser une première fois avec leur démarche sans craindre de faire d'erreur, ce qui les rassure ;
- Une personne tierce (que ce soit un acteur de l'inclusion numérique, un membre de la famille, un ami...) peut accompagner une personne en fracture numérique dans cet environnement sans avoir accès aux données personnelles de la personne et donc sans risque sur le plan de la déontologie.

### *c) Tutoriel en ligne*

Créer un environnement de test est souvent irréaliste compte tenu du travail nécessaire à sa réalisation.

Vous pouvez également produire un tutoriel interactif sur la démarche à intégrer sur votre site ou à créer avec un partenaire extérieur en utilisant leurs outils (par exemple, [123digit.be](http://123digit.be)).

La rédaction du contenu de ces tutoriels en ligne peut suivre les mêmes recommandations générales faites en début de section.

### *d) Communication ciblée*

La communication vers les publics en fracture numérique peut également être considérée comme une démarche de soutien passive. Pour plus d'informations sur la communication non-digitale, voir ci-après : [Art.14 : Communication non digitale](#).

## Les méthodes « actives »

Pour beaucoup de personnes fragilisées sur le plan social, économique et/ou culturel, connaître leurs droits et leurs devoirs n'est pas facile. De plus, pour les faire valoir ou les faire respecter, il faut comprendre le contexte administratif, savoir quelles sont les démarches administratives à faire et où les effectuer.

De ce fait, les méthodes passives ne peuvent qu'aider les personnes qui sont déjà familières avec le contexte administratif dans lequel elles se trouvent.

Afin d'aider les publics les plus fragiles, vous devez adopter des méthodes « actives ».

**Les méthodes nommées actives sont des démarches requérant des efforts plus larges et/ou sur une période plus longue, en contact direct avec le citoyen.** La qualité du soutien est toutefois bien meilleure.

### *a) Les séances de formation et d'information*

Lors du lancement d'une nouvelle démarche, vous pouvez organiser des séances d'information ou de formation pour les citoyens ou pour les acteurs de l'inclusion numérique.

Nous vous conseillons d'organiser ces sessions sur inscription par téléphone et mail (en n'oubliant pas de respecter le RGPD) afin de vous assurer la présence d'un public assez nombreux.

Pour les citoyens, ces sessions donnent accès à des informations de qualité, et le retour des participants pourra vous aider à identifier les points d'amélioration ou de clarification de la démarche.

De plus, préparer ces séances implique de produire des supports (présentation, flyer, brochure ou autre) que vous pourrez enrichir le cas échéant grâce aux retours des participants en identifiant les difficultés qu'ils rencontrent et donc les points à souligner dans vos supports.

La participation d'acteurs de l'inclusion numérique peut également être bénéfique mais attention : ils sont souvent en sous-effectifs et ont rarement le temps de se libérer.

#### *b) Soutien téléphonique*

Que ce soit via la formation de vos réceptionnistes, la redirection du citoyen vers des personnes compétentes ou même la création d'un numéro de téléphone à part entière, donner au citoyen la possibilité d'obtenir une aide téléphonique ponctuelle est très efficace.

Même les personnes numériquement compétentes peuvent, lorsqu'elles remplissent une démarche en ligne, hésiter sur un élément ou rencontrer un obstacle qu'elles ne peuvent pas franchir.

Grâce à une aide téléphonique, vous pouvez donc prévenir beaucoup de frustrations et augmenter le nombre de démarches réalisées en ligne. Ce travail peut par exemple être fait par les mêmes personnes s'occupant du guichet « à distance » (voir section suivante).

N'oubliez cependant pas de rendre cette option visible pour les utilisateurs en la mettant en évidence sur votre site ou dans vos communications.

Dans le cas d'IRISbox, ce service est déjà assuré par IRISline qui pourrait toutefois bénéficier des supports que vous réalisez sur vos démarches.

#### *c) Les partenariats*

Comme mentionné précédemment, Bruxelles regorge d'acteurs actifs dans l'inclusion numérique. Travailler avec ces acteurs déjà en lien avec les publics les plus fragiles est un excellent moyen de soutenir les citoyens.

Ils peuvent relayer vos communications, vous mettre en relation avec les publics dans le besoin (par exemple pour des séances d'information ou des visites à domicile) et, moyennant paiement, ils peuvent également former ou accompagner les citoyens à réaliser leurs démarches ou faire des permanences dans vos locaux.

Renseignez-vous, par exemple, sur les Espaces publics numériques (EPN). La Coordination Inclusion Numérique ([inclusion@paradigm.brussels](mailto:inclusion@paradigm.brussels)) est à votre disposition pour plus d'informations sur l'écosystème actif de la Région bruxelloise.

En travaillant étroitement avec les acteurs de terrain, vous vous assurez également que l'accompagnement des citoyens de la Région est exact et de bonne qualité. De nombreuses possibilités de partenariat sont bien sûr possibles.

*d) Les permanences*

Il est également possible de détacher des personnes de votre administration pour effectuer des permanences où les citoyens peuvent venir poser leurs questions ou se faire assister dans la réalisation d'une démarche.

Ces permanences peuvent notamment avoir lieu dans vos locaux ou dans les locaux d'acteurs partenaires, dont les EPN.

## 2. Art.13 §1 : Les alternatives au numérique

---

*Art. 13. § 1er. Les autorités publiques garantissent l'inclusivité à tout usager, a minima par les mesures suivantes :*

*1° un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication ;*

*2° la mise en place ou le maintien d'une alternative à toute procédure administrative ou à toute communication en ligne.*

---

Penchons-nous maintenant sur le second point visé par l'article 13.

Premièrement, il est important de comprendre ce qui est entendu par « alternative ». Une alternative n'est considérée comme telle que si elle permet au citoyen d'effectuer sa démarche dans son entièreté, au même titre que le numérique (dans les limites du raisonnable). Il ne s'agit donc pas répondre au citoyen par téléphone et de lui dire de venir au guichet physique pour effectuer la démarche.

---

*A minima, les autorités publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale. Des mesures alternatives peuvent être mises en place pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau de service a minima équivalent aux mesures précitées.*

---

Deuxièmement, en plus du guichet physique, l'ordonnance mentionne deux alternatives obligatoires : l'alternative téléphonique et l'alternative par voie postale.

Ces alternatives doivent également permettre au citoyen de réaliser ses démarches dans des conditions similaires à celles du guichet physique : dans les mêmes frais, délais et avec une sécurité et une fiabilité similaires. Assurez-vous donc de ne pas traiter comme secondaires les demandes par poste ou par téléphone.

Comme le mentionne l'extrait, des alternatives supplémentaires peuvent être imaginées tant qu'elles garantissent un même degré de service.

Enfin, le citoyen est libre de changer de canal d'interaction à tout moment : il peut donc par exemple commencer sa démarche par téléphone, puis demander à venir au guichet ou à continuer sa démarche par la poste.

## Le guichet physique

### Obligatoire selon l'ordonnance.

Bien sûr, le guichet physique « classique » est une alternative au numérique et est d'ailleurs l'alternative la plus importante et flexible.

Toujours selon l'article 13§1, le guichet et les alternatives doivent respecter certains critères et être mis en place avec rigueur :

---

*Les autorités publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public.*

---

Afin de respecter l'ordonnance, veillez donc à ce que vos alternatives soient adaptées, accessibles et disponibles. Cela vaut pour toutes les alternatives au numérique. Rendez-vous sous le chapitre « [Considérations additionnelles](#) » pour plus d'informations.

Rappelez-vous cependant que l'utilisation d'Internet ou de dispositifs numériques ne peut en aucun cas être **nécessaire** pour accéder à vos alternatives au numérique – pas de prise de rendez-vous uniquement en ligne pour le guichet, par exemple.

### Les guichets « à distance »

Il est possible d'externaliser le guichet de plusieurs manières :

#### *a) Le guichet téléphonique*

### Obligatoire selon l'ordonnance.

Une personne fait la démarche avec le citoyen par téléphone. À l'instar du guichet physique, vous pouvez également prévoir des rendez-vous téléphoniques avec les personnes demandant de faire leur démarche par téléphone.

#### *b) Le guichet visioconférence*

Cette alternative peut être prise en considération en plus du guichet téléphonique, ajoutant la possibilité de partager son écran mais aussi de voir son interlocuteur (et donc utile par exemple pour la langue des signes).

Cette alternative n'aidera malheureusement pas les personnes les plus fragilisées sur le plan numérique.

#### *c) Les permanences*

Comme mentionné dans la section précédente, vous pouvez détacher un membre de votre personnel pour donner des permanences à l'extérieur, sur une démarche particulière ou non, par exemple dans les locaux d'acteurs de l'inclusion numérique ou dans des quartiers fragilisés, permettant d'aller à la rencontre des publics vulnérables numériquement.

## Les guichets par écrit

### a) Par voie postale

#### Obligatoire selon l'ordonnance.

Le citoyen contacte l'administration par voie postale pour effectuer sa démarche. Comme mentionné précédemment, faites attention à ne pas traiter la voie postale comme un « canal secondaire » et répondez aux demandes écrites dans des délais raisonnables

### b) Par mail

L'échange par mail pour les démarches administratives est déjà bien ancré dans de nombreuses administrations.

En plus de cet échange par mail, vous pouvez mettre en place un système de chat privé sur votre site.

### c) Par « chatbot »

Dans les prochaines années, les nouvelles intelligences artificielles pourraient proposer des options attrayantes pour correspondre avec les citoyens (IA type LLM puissants, reconnaissance de texte et d'images, etc.).

Nous déconseillons cependant ce type de relation citoyenne pour l'instant. Malgré les avancées exceptionnelles des dernières années, cette technologie n'est pas encore au point et donne trop facilement de mauvais conseils.

## La visite à domicile

Pour les publics les plus éloignés du numérique, la visite à domicile est le meilleur moyen de palier le non-recours aux droits. Les personnes isolées, particulièrement, sont souvent mal informées et nécessitent donc un effort de contact de la part des administrations.

Ce type d'alternative est bénéfique pour d'autres publics bien sûr, les seniors et les personnes en situation de handicap notamment.

Au niveau des communes, une liste de personnes isolées peut être générée sur base des informations citoyennes en se basant sur leur composition de ménage et d'autres facteurs de risque (niveau de revenu et d'éducation faible, peu de contact avec l'administration, inscrit comme chercheur d'emploi ou au CPAS, etc.). Pour ce type de mesures, veuillez toutefois vous coordonner avec votre DPO auparavant – le traitement des données citoyennes étant selon nous justifié par la difficulté à autrement identifier les personnes isolées (qui, par définition, ne se signalent pas).

Si ce type d'information n'est pas disponible pour vous, assurez-vous de bien communiquer sur votre offre de soutien à domicile dans votre communication papier (si possible, toutes-boîtes dans ce cas) et d'en informer les acteurs de première ligne qui peuvent relayer l'information et vous mettre en contact avec les citoyens dans le besoin.

### 3. Art.13 §2 et 6 : L'accessibilité numérique

---

*Art. 13 § 2. Les autorités publiques garantissent l'accessibilité à tout usager, a minima par les mesures suivantes :*

*1° l'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative ou toute communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap;*

---

L'ordonnance Bruxelles numérique prévoit que les démarches administratives en ligne doivent être accessibles pour les personnes en situation de handicap. Pour répondre à ce besoin d'accessibilité, Paradigm a rédigé – en collaboration avec CAWaB et Eqla – [les recommandations inclusives](#). Ce document reprend 40 recommandations pour les administrations, ainsi qu'une traduction de ces recommandations en code afin qu'elles puissent être implémentées par les développeurs. Le respect des recommandations inclusives garantit un respect des règles internationales WCAG 2.2 et vous assurera de réussir un audit (par exemple Anysurfer).

Dans le cas d'une démarche administrative sur votre propre site, veillez donc à respecter ces règles. Vous pouvez présenter un résultat positif d'audit en accessibilité numérique comme preuve de votre respect des règles.

Ci-dessous, vous trouverez des informations supplémentaires pouvant vous aider dans votre mise en conformité ou dans votre compréhension du sujet.

#### Référentiels et règlements

---

*Art.13§ 6. Dans le cas d'une demande d'avis portant sur l'application des mesures visées au paragraphe 2, l'instance chargée de la transition numérique en informe l'organe chargé du contrôle des dispositions de l'ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes. »*

---

La directive européenne 2016/2102, transposée en droit belge en 2018, impose que tous les sites web publics soient accessibles au 23/09/2020 et que toutes les applications mobiles publiques soient accessibles au 23/06/2021.

Par « accessibles », la directive vise la conformité aux règles internationales WCAG (niveau AA) publiées par le W3C.

La réalité est malheureusement bien loin de la théorie. Depuis 2021, les États-membres doivent remettre un rapport sur l'état de l'accessibilité des sites publics et ce, tous les 3 ans.

[Le rapport 2021 effectué par le BOSA](#) montre que 46% des sites testés en 2021 violaient plus de 50% des critères analysés. De plus, la contrainte de temps et de ressources fait que les contrôles effectués n'ont

été que superficiels, car il est impossible d'effectuer des tests en profondeur sur un grand nombre de sites. Il est donc probable qu'un grand nombre de critères non-évalués n'étaient pas non plus respectés.

Certains pays vont plus loin que le WCAG en publiant leur propres référentiels plus complets (comme la France avec le RGAA). La région de Bruxelles-Capitale s'est également dotée d'un référentiel plus poussé, les *Recommandations inclusives*.

La dernière version des WCAG en date sont les WCAG 2.2, publiées en octobre 2023. Afin de respecter la directive européenne, les sites web doivent atteindre le niveau AA des WCAG. Vous trouverez plus bas (dans *Ressources*) des liens vers les différentes ressources mentionnées.

### Acteurs bruxellois et belges

Il existe de nombreux acteurs de l'accessibilité à Bruxelles à qui vous pouvez potentiellement faire appel pour des conseils, de la documentation, voire des audits.

Au niveau des administrations :

- Fédéral : le [BOSA \(SPF Stratégie et Appui\)](#) – voir leur site <https://accessibility.belgium.be/>
- Région flamande : [Agentschap Overheidspersoneel, Dienst Diversiteitsbeleid](#) voor 2021
- Fédération Wallonie - Bruxelles : l'[ETNIC](#)
- Région de Bruxelles-Capitale : [Equal Brussels](#)
- Région wallonne : l'[Agence du Numérique](#)
- Ministère de la Communauté germanophone : [Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft](#)

Au niveau des acteurs associatifs :

[Eqla / accessia](#) : Accessia est spécialisée dans les audits de sites web et forme des experts en accessibilité numérique qui sont eux-mêmes en situation de handicap.

[Le troisième œil](#) : fait de la sensibilisation, de l'information et de la formation dans le domaine du handicap

[Solival \(Cyberval\)](#) : axé sur le matériel adapté et l'accessibilité au sens large

[Passe-muraille](#) : actif dans le domaine du handicap en général, effectuant également un travail dans l'accessibilité numérique via son service [inclunet](#).

[Anysurfer](#) : les plus connus en Belgique.

Bien sûr, de nombreux autres acteurs dans le domaine du handicap peuvent vous aider dans l'inclusion des personnes en situation de handicap au-delà de l'accessibilité numérique (emploi adapté, accessibilité physique, etc.).

## Tester vos sites web

Comment s'assurer que votre site respecte les réglementations en vigueur ? Deux options s'offrent à vous : l'audit professionnel et l'audit automatique.

Le règlement WCAG étant assez complexe, les outils d'analyse automatique en accessibilité numérique sont assez limités. Ils ne permettent pas réellement de garantir que votre site est accessible, même si vous réussissez le test. En effet, ces outils automatiques ne peuvent prendre en compte que certains aspects de l'accessibilité et, puisque certaines implémentations en accessibilité dépendent du contexte, vous pouvez également échouer sans avoir commis d'erreur.

Ces outils automatiques sont toutefois utiles pour un premier diagnostic et seront utilisés au mieux par vos développeurs et vos intégrateurs de contenu, qui pourront rapidement vérifier certains aspects d'accessibilité en cours de développement ou de création de nouveau contenu.

Pour s'assurer d'être en règle, un véritable audit est donc nécessaire.

## Audits et diagnostics

Les audits peuvent être à la fois le point de départ et la dernière étape de votre démarche d'accessibilité.

Un audit rapide / diagnostic a pour but de faire l'état de votre site actuel et de signaler les points à améliorer, en vous remettant un rapport des critères WCAG respectés et non respectés.

Ce rapport est une bonne base sur laquelle se baser pour le travail de mise en conformité.

Lorsque votre site est prêt et conforme, un audit plus approfondi peut être réalisé pour vous garantir que rien n'a été oublié et vous permettra généralement d'apposer sur votre site un label de conformité.

## Plugins et extensions utiles

Vous trouverez ci-dessous une liste de plugins pour navigateur. Ceux-ci fonctionnent sous Chrome, mais sont aussi disponibles en général pour Firefox.

Ces plugins n'ont pas tous une fonctionnalité différente, il y a donc des doublons : à vous donc de vous approprier ces outils et de travailler avec ceux qui vous plaisent le plus.

- [Accessibility Insights for Web](#) Vous permet de faire une série de tests de base sur les problèmes d'accessibilité les plus fréquents, en offrant des liens vers la documentation des problèmes détectés.
- [Alt & Meta viewer](#) Vous montre les alternatives (ou non) des images sur une page web et/ou les *title attributes* et l'information meta.
- [ARC Toolkit](#) Ajoute un onglet « accessibilité » dans l'inspecteur de code des navigateurs.
- [Assistant RGAA](#) Vous propose de tester manuellement tous les aspects du RGAA (un règlement français allant plus loin que les WCAG). Choisissez la section que vous voulez tester et le règlement concernant cette section apparaîtra, ainsi que la procédure de test pour le point sélectionné.

- [HeadingsMap](#) Inspecte les niveaux de titre de la page web
- [Landmark Navigation via Keyboard or Pop-up](#) Affiche les différentes zones de la page web
- [Wave Evaluation Tool](#) Effectue une série de vérifications automatiques de problèmes courants. Ce plugin permet aussi de visualiser facilement l'ordre dans lequel une liseuse d'écran lira la page, et a un outil automatique de vérification des contrastes intégré.
- [Web Developer](#) Permet d'afficher, désactiver/activer ou mettre en valeur un grand nombre d'éléments de la page de façon dynamique. Les options sont variées et certaines sont utiles pour l'accessibilité (afficher les alt, les label ARIA, etc.)
- [ColorZilla](#) Affiche des informations sur les couleurs sélectionnées ou fait des moyennes des couleurs d'une zone.
- [Colour Contrast Analyser](#) En sélectionnant deux couleurs (background et texte) via une pipette, cet outil calcule le contraste et précise s'il est suffisant pour passer les critères AA ou AAA du WCAG.
- [A garder en favori : Contrast Checker](#) En entrant deux couleurs, le site fait le calcul du contraste pour le texte, en faisant la différence entre le texte normal et le texte en gras.
- [Digital A11Y](#) Permet également d'afficher ou de vérifier plusieurs paramètres sur la page (labels ARIA, headings, iframes, tabindex...). Attention, la page doit être rafraîchie pour changer les paramètres à afficher.

## Ressources

- [Recommandations inclusives](#)
- [WCAG 2.2 \(EN\) – traduction FR non disponible – depuis Oct. 2023](#)
- [WCAG 2.2 \(FR\) – Traduction candidate](#)
- [WCAG 2.1 \(FR\)](#)
- [RGAA France](#)
- [RGAA Luxembourg](#)
- [RGAA Tanaguru](#)
- [ARA](#)

#### 4. Art.14 : Communication non digitale

À l'article 14, l'ordonnance prévoit que :

---

*Les autorités publiques communiquent les mesures visées par l'article 13 sur internet et par d'autres canaux appropriés au public éloigné du numérique.*

---

Notons également que l'ordonnance demande aux administrations de communiquer clairement sur les efforts entrepris dans le cadre des articles 13§1 et §2, qui tous deux mentionnent (en parlant des administrations) :

---

*Elles veillent à assurer la publicité de ces modalités.*

---

Mais comment toucher les publics en fracture numérique ? Puisqu'ils ne sont pas connectés à Internet, le paradigme actuel de communication sur les réseaux sociaux, sites web et autres blogs ne les atteindra pas.

Impossible également de rediriger ces publics vers un site web pour de plus amples informations, stratégie souvent utilisée dans les communications digitales. Le public en fracture numérique devra être redirigé idéalement vers un endroit physique ou un numéro de téléphone (cela n'empêche pas d'inclure un site web ou un code QR dans vos communications pour les publics à l'aise avec le numérique). Prenez donc en compte le potentiel afflux de questions par téléphone ou au guichet si vous faites une campagne de communication large.

#### Cibler son public

Puisque nous traitons de communication physique, il est important de cibler l'endroit où elle sera mise à disposition. Quels sont les endroits que le public-cible fréquente ? Où est-il susceptible d'habiter ? À quels autres organismes risque-t-il de s'adresser ?

En ce qui concerne les publics en fracture numérique, le meilleur canal de diffusion est bien sûr le réseau des acteurs de l'inclusion numérique.

En fonction du public de votre démarche, voici quelques pistes :

- Public précarisé : les quartiers les plus défavorisés, les CPAS, les maisons de quartier, les locaux d'associations pour primo-arrivants, les acteurs de première ligne en général...
- Jeunes : écoles, maisons de jeunes, mouvements de jeunesse, bars, service jeunesse des communes, écoles de devoir, etc.
- Séniors : Services séniors des communes, homes, hôpitaux, musées, etc.
- Chercheurs d'emploi : bureaux d'Actiris, missions locales, centres de formation professionnelle et cours du soir, etc.

- Personnes en situation de handicap : associations de terrain pour l'accessibilité, le travail adapté ou le droit du handicap, services de soins à domicile, hôpitaux, etc.

Bon à savoir : des sources d'information statistique sur la population comme StatBel vous aideront à cibler votre communication au mieux.

### Documentation papier

Les formats papier sont universels et ne seront pas seulement utiles aux personnes en fracture numérique. Ils devraient dans la mesure du possible respecter des principes inclusifs similaires au point [La création de supports](#) : langage simple et utilisation d'images.

L'importance de la déclinaison de ces supports dans plusieurs langues n'est pas à sous-estimer : au-delà des deux langues officielles de la Région, une version anglaise est conseillée à minima. Vous pouvez également décliner votre documentation dans les autres langues les plus parlées à Bruxelles telles que l'arabe, le turc, le portugais, le polonais, l'albanais et le roumain. Encore une fois, un public-cible précis sera clé ici.

On retrouvera dans cette catégorie les formats habituels du dépliant, du flyer ou encore de la brochure. Interrogez-vous sur la raison d'être de cette communication : est-elle à vocation informative ou formative (aidant directement le citoyen à réaliser la démarche) ? Cette documentation papier peut faire office de soutien à la démarche, au même titre qu'un manuel.

Si à vocation informative, veillez à divulguer les informations et les alternatives au numérique de manière claire et simple.

Si à vocation formative, veillez à fournir une information complète et ne soyez pas esclave du format : un petit dépliant exhaustif de quatre pages sera plus utile qu'un beau mais trop vague *one-pager* .

Vous pouvez vous inspirer notamment du travail réalisé par Interface3 Namur, la [Box Numérique](#).

### Affichage en rue

L'objectif principal d'un affichage en rue étant d'accrocher l'œil pour être lu, il laisse souvent peu de place à la substance. Concentrez-vous donc sur quelques phrases d'accroche et, comme mentionné précédemment, redirigez vers un numéro de téléphone ou un endroit physique comme point de contact.

### Évènementiel

Les évènements vous permettent d'aller au plus près des citoyens et de les accompagner réellement. Vous pouvez répondre à leurs interrogations et potentiellement, les aider directement (pourquoi pas profiter d'un évènement pour faire une permanence ?).

L'évènementiel va également de pair avec la documentation papier, que vous pouvez distribuer aux visiteurs.

Lorsque vous pensez évènementiel, ne vous limitez pas aux évènements à proprement parler (par exemple les salons) mais plutôt à des rassemblements de la population ou de votre public-cible.

Les marchés, brocantes, fêtes de quartier ou autres foires peuvent être une bonne opportunité de communiquer. À nouveau, bien cibler votre public vous aidera à choisir les événements auxquels participer.

### Partenaires et acteurs de l'inclusion

Sans surprise, les acteurs de l'inclusion numérique peuvent relayer votre communication non digitale. Attention toutefois, ces acteurs n'ont pas toujours de grands présentoirs dans lesquels ils peuvent disposer une multitude de documents.

Pensez donc à les contacter pour leur transférer vos communications, au moins en digital, pour les informer de vos actions. Ils pourront ainsi en informer leurs bénéficiaires. Vous pouvez également leur demander s'ils sont intéressés à recevoir la communication papier.

### III. Considérations additionnelles

Dans cette section, nous abordons quelques derniers points connexes et importants, notamment liés aux articles 13§1 et §2 :

---

*Les autorités publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public.*

---

#### Formation des intermédiaires

L'accompagnement des publics en fracture numérique est un métier en soi. animateur en inclusion numérique, aidant numérique, médiateur numérique, informaticien public... De nombreuses appellations existent aujourd'hui.

Il est important de former les personnes en contact avec le citoyen à la problématique de la fracture numérique et à la compréhension des besoins de ces publics, au risque de ne pas leur fournir une aide adaptée, et donc de les perdre ou de créer des incompréhensions.

Au niveau des administrations, vous pouvez faire appel à des formations dans le catalogue de l'ERAP sur le sujet, pilotées par easy.brussels : [prévenir et lutter contre les inégalités numériques](#), [comprendre et accompagner sur IRISbox](#), [les méthodes d'authentification](#). Un pilote est également en cours sur la rédaction d'une démarche inclusive.

D'autres formations existent en ligne, telle que la formation [Connectoo](#) offerte gratuitement par le SPF BOSA.

#### Horaires

Disposer d'horaires adaptés est un autre critère d'inclusivité, tant en inclusion numérique qu'en inclusion sociale.

Afin de disposer d'horaires adaptés, veillez à assurer vos services pour un nombre d'heures par semaine raisonnable (nous préconisons un minimum de 20h par semaine).

Si possible, disposez également de plages en dehors des heures de travail qui peuvent être inaccessibles pour certains publics (les familles monoparentales notamment).

Ces plages horaires peuvent être prévues plus tard dans l'après-midi ou le weekend, et peuvent se réserver uniquement sur rendez-vous au besoin. Si vous choisissez cette option, veillez à ne pas remplir ces plages privilégiées pour des personnes n'en ayant pas particulièrement besoin et à ne pas demander d'inscription en ligne.

## Testing et récolte d'avis

Avoir une politique inclusive signifie fournir des efforts continus.

Il ne suffit pas toujours de prévoir des alternatives ou du soutien à la démarche : si nous voulons réellement améliorer la qualité de nos services et garantir qu'un maximum de citoyens aient accès à nos démarches, nous devons nous inscrire dans une amélioration continue : ne pas voir la mise en place d'une démarche comme un *one-shot* mais comme un service continu.

Récolter l'avis de la population sur les démarches les plus difficiles ou sur la qualité des soutiens prévus est un signe d'une vraie démarche inclusive. Cela peut se faire sous forme de *testing* de certaines démarches ou sous forme d'enquêtes.

Dans ces approches, abordez également le parcours citoyen et comprenez comment les utilisateurs trouvent les informations nécessaires et comment ils trouvent leur chemin (ou non).

Cette politique inclusive a évidemment des effets rebonds positifs : le retour recueilli vous aidera à améliorer votre communication ou l'expérience utilisateur et à garantir une meilleure adoption (et donc combattre le non-recours).

Bien évidemment, faites attention à ne pas vous baser que sur le numérique (ne pas uniquement faire une enquête digitale ou ne pas vous baser sur des données collectées uniquement par voie numérique). Vous excluriez automatiquement les publics en fracture numérique.

## Accessibilité physique

Bien que hors cadre de cette ordonnance, l'accessibilité physique de vos locaux peut avoir un impact important.

Une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite, également en difficulté avec le numérique, pourrait se voir automatiquement « refuser » l'alternative du guichet physique simplement parce qu'il n'y a pas de rampe pour accéder au bâtiment.

Être physiquement accessible veut aussi dire être facile d'accès en transport en commun.

## IV. Soumission du dossier pour avis en inclusion numérique (art.13 §4 et §5)

Comme le mentionne l'ordonnance, à l'article 13 §4 :

---

*L'autorité publique concernée soumet pour avis les mesures visées aux paragraphes 1er et 2 à l'instance chargée de la transition numérique.*

---

Ci-dessous, vous trouverez la grille d'évaluation sur laquelle nous nous baserons pour évaluer les projets soumis.

Cette grille reprend les différents points repris dans les sections précédentes et, en quelque sorte, résume ce document.

Afin de soumettre votre dossier pour avis, remplissez la grille ci-dessous et envoyez-la nous à l'adresse [inclusion@paradigm.brussels](mailto:inclusion@paradigm.brussels).

---

*L'instance chargée de la transition numérique transmet un avis au plus tard dix jours ouvrables après réception de la demande de l'autorité publique concernée et le publie sur son site internet.*

---

Au paragraphe 5, l'article 13 dispose que vous recevrez l'avis de la coordination inclusion numérique dans un délai de 10 jours ouvrables et le résultat de votre test sera publié sur notre site.

<b>Identification de la procédure</b>	
Autorité administrative responsable :	
Nom de la procédure :	
Description de la procédure :	
Cette procédure concerne-t-elle uniquement les entreprises ou les personnes morales ?	<input type="checkbox"/>
<b>Soutien à la réalisation en ligne</b>	
Prévoyez-vous un soutien à la démarche (cochez) ?	<input type="checkbox"/>
<b>Si oui, sous quelle forme ?</b>	
<b>Méthodes passives</b>	
Manuel ou autre support écrit	<input type="checkbox"/>
<i>Précisez quel(s) support(s) écrit(s)</i>	
Courte vidéo explicative	<input type="checkbox"/>
Vidéo « tutoriel »	<input type="checkbox"/>
Environnement de test	<input type="checkbox"/>
Communication ciblée	<input type="checkbox"/>
Tutoriel en ligne	Sur votre site <input type="checkbox"/> Sur un site partenaire <input type="checkbox"/>
<i>Si site partenaire, précisez lequel</i>	
Autre méthode passive (précisez)	
Allez-vous partager ces soutiens à la démarche publiquement ? Et si oui, précisez à quel endroit:	
<b>Méthodes actives</b>	
Séance d'information	<input type="checkbox"/>
Séance de formation	<input type="checkbox"/>
Soutien téléphonique	<input type="checkbox"/>
Partenariat	<input type="checkbox"/>
<i>Précisez quel partenaire et pour quel soutien</i>	
Permanences	Dans vos locaux <input type="checkbox"/> À l'extérieur <input type="checkbox"/>
<i>Si à l'extérieur, précisez où</i>	
Autre méthode active (précisez)	
<b>Alternatives au numérique</b>	
Existe-il une alternative au numérique ?	<input type="checkbox"/>
<b>Si oui : quel canal ?</b>	
Guichet physique	<input type="checkbox"/>
Guichet « à distance » - Par téléphone	<input type="checkbox"/>
+ par visioconférence	<input type="checkbox"/>
Guichet « à distance » - Permanences	<input type="checkbox"/>
<i>Si permanences, préciser où</i>	

Par voie postale	<input type="checkbox"/>
Par mail	<input type="checkbox"/>
+ par chat privé	<input type="checkbox"/>
Visites à domicile	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez)	
<b>Accessibilité numérique</b>	
La démarche et le site sur laquelle elle est hébergée respectent-ils les WCAG 2.2 ?	<input type="checkbox"/>
Est-ce que la procédure ou la plateforme ont fait / feront l'objet d'un test rapide ?	Plateforme <input type="checkbox"/> Procédure <input type="checkbox"/>
<i>Si oui, avec quel outil ?</i>	
Est-ce que la procédure ou la plateforme ont fait l'objet d'un audit certifiant le respect de la norme WCAG niveau AA ?	Plateforme <input type="checkbox"/> Procédure <input type="checkbox"/>
<i>Si oui, par quel organisme ou partenaire ?</i>	
Est-ce qu'un audit de la plateforme ou de la procédure est prévu / en cours ?	Plateforme <input type="checkbox"/> Procédure <input type="checkbox"/>
<i>Si oui, est-il certifiant ?</i>	
<i>Si oui, pour quand la fin de cet audit est-elle prévue ?</i>	
<b>Communication non digitale</b>	
Prévoyez-vous une communication non digitale sur les mesures prises en vertu de l'art.13 §1 et §2 ?	<input type="checkbox"/>
<b>Si oui, pour qui ?</b>	
Précisez le public (peut être grand public)	
Précisez où vous prévoyez de diffuser cette communication non digitale	
<b>Si oui, sous quelle forme ?</b>	
Documentation papier	<input type="checkbox"/>
<i>Précisez le type de documentation</i>	
Affichage en rue	<input type="checkbox"/>
Évènementiel	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui, précisez quels évènements</i>	
Via des partenaires	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui, précisez lesquels</i>	
Votre communication sera-t-elle diffusée dans d'autres langues que les langues officielles ?	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui, lesquelles ?</i>	
<b>Considérations additionnelles</b>	
Le personnel gérant les alternatives au numérique sera-t-il formé aux inégalités numériques (par expérience professionnelle, formation, etc.)	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui, argumentez</i>	
Le citoyen aura-t-il accès à un guichet physique pour votre démarche au moins 20h par semaine ?	<input type="checkbox"/>

Le guichet physique disposera-t-il de plages horaires en-dehors des heures de travail ?	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui, précisez ces plages</i>	
Est-ce que d'autres alternatives que le guichet physique seront accessibles au moins 20h par semaine ?	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui, précisez lesquelles et leur total d'heures d'ouverture par semaine</i>	
D'autres alternatives au guichet physique disposeront-elles de plages en-dehors des heures de travail ?	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui, précisez quelles alternatives et leurs plages respectives</i>	
Prévoyez-vous de recueillir l'avis des citoyens sur votre démarche ?	<input type="checkbox"/>
Prévoyez-vous d'effectuer un testing de votre démarche avec des citoyens ?	<input type="checkbox"/>
Les locaux accueillant votre guichet physique sont-ils facilement accessibles pour les PMR et accessibles en transport en commun ?	<input type="checkbox"/>
<b>Équité de l'alternative choisie</b>	
Est-ce que les alternatives au numérique :	
Offrent les mêmes garanties de sécurité et de respect de la vie privée que l'exécution sans ces interactions ?	<input type="checkbox"/>
Ont, dans les limites du raisonnable, un coût à la charge du citoyen ou de l'entreprise identique à la procédure numérique ?	<input type="checkbox"/>
<i>Si non, justifiez</i>	
Ont, dans les limites du raisonnable, la même rapidité (en termes de délai de réponse), la même fiabilité (en termes de perte d'information) et la même pénibilité que la procédure numérique ?	<input type="checkbox"/>
Sont disponibles dans les langues officielles de la RBC ?	<input type="checkbox"/>
Sont disponibles en anglais ?	<input type="checkbox"/>
<i>Si certaines alternatives sont disponibles dans d'autres langues, précisez quelles alternatives et quelles langues.</i>	

## V. Dérogations (art.13 §1 et §8)

---

*L'autorité publique peut ne pas appliquer l'obligation visée au paragraphe 1er, alinéa 1er, 2°, aux démarches administratives menées dans un cadre professionnel.*

---

Ces quelques lignes précisent que les procédures strictement professionnelles, telles que les procédures B2B, ne doivent pas obligatoirement disposer d'alternatives au numérique.

Évidemment, un professionnel demeure un citoyen et un usager physique de vos démarches. Veuillez donc à appliquer également dans ce contexte les principes de l'ordonnance autant que possible.

Veuillez également noter que la dérogation ne vise que le point 2, qui concerne les alternatives. Cela veut donc dire qu'une administration proposant des démarches professionnelles devra tout de même mettre en place des méthodes de soutien à la démarche et que le paragraphe 2 (sur l'accessibilité) n'est pas visé par cette dérogation.

---

*§ 8. Les autorités publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées aux paragraphes 1er, alinéa 1er, et 2, alinéa 1er, lorsque ces exigences ont pour effet d'imposer une charge disproportionnée aux autorités publiques.*

---

Le paragraphe 8 de l'article 13 semble proposer une dérogation bien plus large. Il convient toutefois de préciser que ce paragraphe a été ajouté dans l'esprit de la loi du 4 octobre 2018 sur l'accessibilité numérique. Le Conseil d'État considère que, dans certains cas, les efforts à fournir pour l'accessibilité sont trop importants par rapport aux services rendus. Par exemple, il pourrait être indécent d'obliger les autorités publiques à rendre toutes les archives des administrations accessibles à 100%.

C'est dans cet esprit que cette dérogation doit être comprise et, selon le législateur cette dérogation: « *Ne pourra pas porter atteinte à l'obligation des autorités publiques de présenter des solutions alternatives conformément à l'article 22ter de la Constitution. La clause d'exception doit être interprétée de manière restrictive.* »

---

*Dans ce cadre, l'autorité publique doit procéder à une évaluation préalable pour déterminer dans quelle mesure le respect des exigences visées aux paragraphes 1er, alinéa 1er, et 2, alinéa 1er, impose une charge disproportionnée.*

*Les autorités publiques documentent l'évaluation préalable réalisée conformément à l'alinéa 1er.*

---

Si, de fait, une autorité publique souhaite argumenter que la mise en place d'une certaine alternative ou démarche d'accessibilité spécialisée lui impose une charge disproportionnée (on peut donc lire : par rapport à la population aidée), elle devra le prouver par une évaluation. Néanmoins cette évaluation ne

pourra pas l'affranchir de mettre en place les alternatives obligatoires ou de rendre son site accessible au sens de la loi du 4 octobre 2018.

Cette évaluation devra également être transmise à l'organe chargé de la transition numérique (Paradigm), via [inclusion@paradigm.brussels](mailto:inclusion@paradigm.brussels). Comme toute analyse et avis de démarche dans le cadre de l'ordonnance, cette évaluation sera par la suite publiée publiquement en ligne.