



**CONSEIL
SUPÉRIEUR
NATIONAL des
PERSONNES
HANDICAPÉES**

NOTE DE POSITION

LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Approuvée en séance plénière
du 20/06/2022

Table des matières

1. Les inégalités numériques sont en hausse	3
2. Qu'est-ce que la fracture numérique?	4
2.1 L'accès aux technologies numériques	4
2.2 Les connaissances et compétences numériques	5
2.3 La conception conviviale et inclusive	7
2.4 Besoin d'une législation forte	8
3. Conclusion : La numérisation au service de l'humain	10

Le numérique est désormais présents dans tous les domaines de la vie des Belges. Toutes ces technologies s'imposent de plus en plus comme « incontournables ». Mais tous les citoyens ne sont pas égaux face à ces évolutions. Plus elles se multiplient, plus le nombre de personnes qui ne parviennent pas à les utiliser correctement augmente. C'est la réalité de la fracture numérique. Si le numérique constitue un outil formidable d'inclusion pour certaines personnes en situation de handicap, il est aussi un outil d'exclusion terrible pour d'autres personnes en situation de handicap. Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) publie une « note de position » dans laquelle il rappelle les limites de ce qui est acceptable en matière de recours au numérique. Il y rappelle que le numérique n'a de sens que s'il est au service de l'humain.

1. Les inégalités numériques sont en hausse

En 2020, la Fondation Roi Baudouin a publié le premier « Baromètre de l'inclusion numérique »¹. Malgré le fait que neuf Belges sur dix disposent d'une connexion internet chez eux, ce Baromètre a montré de grandes inégalités numériques au sein de la population belge :

- **49%** de la population adulte n'a toujours pas de contact numérique avec les services publics.
- **8%** des ménages belges ne disposent pas d'une connexion internet.
- **32%** des Belges n'ont que de faibles compétences numériques.

La numérisation croissante de notre société offre de nombreuses opportunités, mais elle comporte également un grand risque de marginalisation des personnes éloignées du monde numérique. Par exemple :

- la prise de rendez-vous chez le médecin doit de plus en plus se faire en ligne ;
- les banques essaient d'encourager les personnes à faire des opérations bancaires en ligne (ce qui s'accompagne de la disparition des distributeurs automatiques de billets et des guichets) ;
- les personnes sont obligées de demander leur allocation en ligne ;
- ...

Les personnes avec de faibles revenus et/ou un niveau de formation peu élevé sont les plus touchées. De nombreuses personnes en situation de handicap (PSH) appartiennent également à ce groupe vulnérable. Elles ne peuvent plus ou ne veulent plus suivre les développements numériques, abandonnent, n'utilisent plus leurs droits et s'isolent.

En outre, la crise du coronavirus a accéléré ce processus de numérisation. De plus en plus de personnes sont exclues de l'accès aux services essentiels tels que l'administration, les banques, l'emploi, l'éducation, la santé, ...

Dans cette note, Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) souhaite clarifier quelques points d'attention pour **réduire la fracture numérique chez les PSH**.

Le CSNPH s'appuie pour cette note sur **l'article 9 de la Convention ONU relative aux droits des personnes en situation de handicap (CRPD)** :

« pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à

¹ La publication peut être téléchargée sur <https://www.kbs-frb.be/fr/zoom-barometre-de-linclusion-numerique>

la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public. [...] Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence. »

2. Qu'est-ce que la fracture numérique?

La fracture numérique est « le phénomène selon lequel certains groupes de personnes risquent de manquer le lien avec la société technologique d'aujourd'hui »². Le terme fait donc référence à la différence entre ceux qui peuvent bénéficier des technologies numériques et ceux qui ne le peuvent pas.

Le CSNPH se concentre sur les points d'attention suivants en matière de fracture numérique :

1. **Accès** : ne pas avoir d'accès ou avoir un accès limité aux nouvelles technologies (internet, informatique, téléphonie mobile, ...).
2. **Connaissances et compétences numériques** : le manque de connaissances et de compétences de base nécessaires pour pouvoir utiliser les nouveaux médias.
3. **Convivialité** : les outils numériques qui ne sont pas accessibles et qui ne sont pas conviviaux (l'absence de la conception inclusive).
4. **Législation** : les PSH sont insuffisamment impliquées dans la conception des politiques numériques.

2.1 L'accès aux technologies numériques

Le handicap conduit souvent à la pauvreté, ce qui rend difficile l'achat et l'accès aux outils numériques. **Un soutien pour un accès abordable et de qualité au matériel, aux logiciels et à la connexion internet** est nécessaire, non seulement en raison des difficultés financières de certaines PSH, mais aussi parce que l'accès numérique peut supprimer de nombreux obstacles rencontrés par les PSH. Ainsi l'internet mobile peut être une aide très utile, par exemple, pour des recherches concernant les transports en commun ou via des applications de description d'itinéraires, ...

Dans son avis sur les tarifs sociaux télécoms³, le CSNPH souligne les barrières suivantes qui doivent être surmontées :

1. **La barrière financière** : les PSH doivent avoir accès à des abonnements de téléphonie et d'internet à des prix abordables. Tous deux répondent à des besoins différents mais complémentaires. Le CSNPH plaide pour un **tarif social pour l'internet à domicile** et pour un **tarif social pour l'internet mobile**.
2. **La barrière technique** : le CSNPH estime qu'être en possession d'un smartphone, d'une tablette, d'un ordinateur ne signifie pas qu'on est capable d'utiliser ces outils. La numérisation augmente le « **non-take-up** » (non-recours aux droits). Dans la lutte contre le non-take-up, le CSNPH préconise :
 - **l'automatisation du tarif social mobile** pour les PSH ;
 - **l'activation des bases de données** pour atteindre les potentiels bénéficiaires du tarif social ;

² https://www.encyclo.nl/begrip/digitale_kloof

³ Avis du CSNPH n° 2022/01: <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2022-01.html>

- **l'identification rapide** des personnes qui ne reçoivent pas (ou plus) le tarif social, alors qu'elles sont dans les conditions d'octroi.

Certaines villes flamandes proposent des « **Digipunten** » pour les personnes qui n'ont pas d'ordinateur ou de connexion internet à la maison. Dans un Digipunt, vous pouvez utiliser un ordinateur avec internet gratuitement et un superviseur fournit de l'aide et des exploitations sur des questions relatives au numérique.

A Bruxelles et en Wallonie, les pouvoirs publics donnent un label de qualité à des **Espaces publics numériques (EPN)**⁴. Ce sont des espaces dotés de matériel informatique mis à disposition du grand public. Des initiations et des formations à l'informatique sont également proposées.

Par ailleurs, il existe des associations, comme Lire et Ecrire⁵ et les mutuelles, qui proposent des **formations aux technologies de l'information et de la communication (TIC)**.

Le CSNPH accueille favorablement de telles initiatives, mais demande également que les Digipunten, les EPN et les lieux de formation répondent aux critères de **l'accessibilité « intégrale »** :

1. **Possibilité d'accéder à un lieu** : chaque lieu doit être accessible en toute sécurité et de manière commode par les transports en commun.
2. **Possibilité de pénétrer dans un lieu** : il doit être possible de pénétrer dans chaque lieu en toute sécurité et de manière commode.
3. **Utilisabilité** : tout citoyen doit pouvoir utiliser les facilités existantes dans une égale mesure.
4. **Intelligibilité** : toutes les informations pertinentes (par exemple signalisation, pictogrammes, brochures d'information, ...) doivent être lisibles et compréhensibles pour chacun.
5. **Prix abordable** : si des aménagements ou des aides compensatoires (assistance personnelle, braille, ...) sont nécessaires pour certains groupes cibles, il faut alors que les frais supplémentaires soient supportés par l'instance responsable et non pas par le citoyen qui en a besoin.

2.2 Les connaissances et compétences numériques

40% des Belges courent le risque d'être en situation d'exclusion numérique, 32% ont de faibles compétences numériques et 8% sont des non-utilisateurs d'internet⁶. Cela crée un **manque de connaissances** : les gens ne peuvent pas trouver la bonne information, ils ne peuvent pas remplir un formulaire en ligne pour recevoir une allocation, ...

Par ailleurs, **de plus en plus de services ne sont accessibles que numériquement** (des services publics accessibles uniquement via des guichets électroniques, des services bancaires en ligne, des rendez-vous chez le médecin qui ne peuvent être pris qu'en ligne, ...). De nombreuses PSH ont des difficultés avec cette numérisation croissante et abandonnent.

⁴ En Néerlandais : « Openbare computerruimtes » (OCR's) ; plus d'infos sur <https://www.epndewallonie.be/> et <https://be.brussels/bruxelles-gratuit/informatique/espaces-publics-numeriques>

⁵ Mouvement associatif belge francophone pour le droit à l'alphabétisation pour tous : <https://lire-et-ecrire.be/>

⁶ Communiqué de presse de la Fondation Roi Baudouin du 06/07/2021 : <https://www.kbs-frb.be/fr/quatre-belges-sur-dix-risque-dexclusion-numerique>

L'apprentissage des compétences numériques devrait être **accessible à tous**.

Le CSNPH demande au gouvernement d'investir de manière adéquate dans les compétences numériques et dans l'accès à des outils numériques abordables pour toutes les PSH, afin que la numérisation profite à tous de manière égale.

Le **soutien social** des PSH dans l'utilisation des technologies numériques est très important. Des initiatives qui favorisent la participation des groupes vulnérables à la société numérique devraient être mises en place, tels que des points de contact locaux, une aide aux problèmes numériques et des formations à bas seuil abordables et non obligatoires.

Dans ce cadre, le gouvernement fédéral propose une formation aux fonctionnaires qui souhaitent contribuer à réduire la fracture numérique en Belgique : le **brevet Connectoo**⁷. 5000 fonctionnaires par an sont formés dans le but d'accompagner les citoyens vulnérables dans leur utilisation des services numériques de l'administration.

Le cadre de compétences numériques pour les citoyens (DigComp)⁸ est un outil utile, développé par l'Union européenne (UE), qui peut être utilisé par les décideurs politiques pour surveiller et améliorer les compétences numériques des citoyens.

Le CSNPH demande également d'offrir des informations **faciles à lire et à comprendre (FALC)**⁹, afin que tout le monde puisse participer à la numérisation. Le langage simplifié et les pictogrammes doivent être plus intégrés. Certaines associations, comme Inclusion asbl¹⁰ et Wablieft¹¹, proposent des formations pour rendre des informations faciles à lire et à comprendre.

L'European Disability Forum (EDF)¹² a développé **quatre boîtes à outils pour l'accessibilité du contenu numérique** avec des conseils pratiques et des recommandations¹³.

Il faut également être conscient des limites des technologies et toujours garantir des moyens non numériques soient disponibles pour permettre à chacun de participer à la vie en société. Le CSNPH souhaite que **la numérisation ne se fasse pas au détriment des solutions non numériques**, et que le choix du soutien humain et des moyens non numériques de participation à tous les aspects de la vie publique et privée soit garanti pour les PSH qui préfèrent ces derniers.

Les moyens d'accès et de soutien non numériques ne doivent pas entraîner de coûts supplémentaires pour les PSH. Par exemple, dans les magasins, les consommateurs

⁷ Communiqué de presse de Mathieu Michel, Secrétaire d'État à la Digitalisation, le 30/03/2022 :

<https://michel.belgium.be/fr/connectoo-le-brevet-qui-vise-%C3%A0-supprimer-la-fracture-digitale-d%E2%80%99ici-2030>

⁸ Toutes les infos sur DigComp : https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_fr

⁹ Plus d'infos sur FALC : Inclusion Europe - <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>, CSNPH - <http://ph.belgium.be/fr/facile%C2%A0%C3%A0%C2%A0lire.html>

¹⁰ Formations d'Inclusion asbl : <https://www.falc.be/#formations>

¹¹ Centre du langage clair : <https://www.wablieft.be/>

¹² Site web de l'EDF : <https://www.edf-feph.org/>

¹³ Toolkit pour rendre les documents Word plus accessibles : <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/Toolkit-Accessible-Word-Document.pdf>

Toolkit pour rendre les présentations PowerPoint plus accessibles : <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/07/Toolkit-Accessible-PowerPoint.pdf>

Toolkit pour améliorer l'accessibilité du contenu que vous publiez et utiliser les fonctionnalités d'accessibilité sur les plateformes sociales : <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/07/Toolkit-Accessible-Social-Media.pdf>

Toolkit pour améliorer l'accessibilité des événements en ligne avec un focus sur Zoom : <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/09/Toolkit-Accessible-Online-Meetings.pdf>

devraient toujours pouvoir choisir entre un reçu papier et un reçu électronique, sans frais supplémentaires.

De plus, les technologies numériques peuvent être insuffisantes pour permettre la participation de chacun, car elles sont souvent déshumanisées (c'est le cas, par exemple, du « chatbot » : une programme informatique qui simule et traite les conversations entre les personnes afin que les personnes disposant d'appareils numériques puissent communiquer comme si elles communiquaient avec une personne réelle). De nombreuses PSH ont besoin d'une aide humaine et instantanée. C'est pourquoi la préservation des guichets est essentielle pour l'accessibilité des services publics. Les collaborateurs du guichet possèdent une expérience et un savoir-faire dans le domaine des procédures administratives, qui ne peuvent être remplacés par des moyens numériques.

2.3 La conception conviviale et inclusive

La conception inclusive signifie que « *toute la diversité des personnes peut bénéficier pleinement des moyens (numériques) d'information et de communication* »¹⁴.

L'objectif est de répondre au plus grand nombre possible de besoins des utilisateurs et pas seulement au plus grand nombre possible d'utilisateurs¹⁵. Cette vision de conception empathique souligne que les PSH devraient être impliquées dans le développement de services et d'applications numériques à un stade précoce et pas à un stade ultérieur au moment de la mise en œuvre.

Les frustrations possibles parmi les utilisateurs doivent être évitées. Une aide en ligne doit être fournie pour les services publics et le « stress numérique » doit être pris en compte (par exemple : « Je ne fais pas confiance aux ordinateurs, car ils peuvent se planter à tout moment »).

Le réseau Digital Open du SPF Stratégie et Appui (BOSA) fournit déjà **six principes d'une conception inclusive**¹⁶ :

1. **Facilitez les premières pas** : fournissez des instructions dès le départ.
2. **Proposez des options** : assurez-vous qu'il existe un choix pour chaque utilisateur type différent.
3. **Rassurez pendant le processus** : faites savoir aux personnes que leurs actions sont bien prises en compte.
4. **Amenez de la cohérence entre les plateformes** : assurez-vous que l'utilisateur se repère visuellement.
5. **Simplifiez le niveau d'information** : soyez clair et univoque.
6. **Facilitez la navigation** : lors de la conception, pensez à la cohérence globale entre les services.

L'exclusion par conception est totalement inacceptable. L'exclusion par conception est le fait qu'un défaut de conception d'un processus informatique exclue certaines personnes d'un service. Par exemple :

- il est inacceptable que les personnes en situation de déficience visuelle n'aient pas d'option de connexion sur l'application Itsme. Les personnes aveugles et malvoyantes rencontrent aussi des problèmes avec des sites web ou des applications inaccessibles tels que *"des liens ou des boutons sans étiquette, le manque d'alternatives textuelles pour les images, un mauvais contraste ou les captchas qui rendent l'utilisation impossible"*¹⁷. Ce groupe

¹⁴ <https://inclusie.gebruikercentraal.nl/over-de-toolkit-inclusie/wat-is-ontwerpen-voor-inclusie/>

¹⁵ "Inclusive design" de Alita Joyce, 30/01/2022: <https://www.nngroup.com/articles/inclusive-design/>

¹⁶ Plus d'infos sur <https://digitalopen.belgium.be/fr/playbook/tools/conception-inclusive>

¹⁷ Résultats de l'enquête de Symfoon (plate-forme flamande pour les personnes aveugles et malvoyants), lettre d'information « De Symfonist », mai 2022: <https://mailchi.mp/f3d3e59a1992/nieuwsbrief->

demande également des distributeurs automatiques à commande vocale, des écrans à contraste minimal et des écrans tactiles accessibles.

- le M-ticket de la compagnie de bus De Lijn en Flandre n'est disponible que via un smartphone et une application de paiement. C'est plus complexe que l'ancien ticket SMS, c'est également plus cher.

Si un service n'est disponible que par une procédure numérique, les personnes analphabètes numériques sont discriminées. Les mécanismes d'exclusion possibles devraient être explorés et les options non numériques devraient rester disponibles.

Les technologies d'aide à la communication sont essentielles à l'autonomie de certaines PSH. Cela peut aller des ordinateurs avec un clavier adapté aux applications qui convertissent le texte en parole pour les personnes qui ont des difficultés à lire. Les PSH sont souvent perdues dans ces nouvelles technologies. Elles doivent obtenir des conseils sur mesure sur le bon outil de communication (abordable) de la part d'experts.

2.4 Besoin d'une législation forte

Le CSNPH exige que **les PSH soient impliquées dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques numériques**. Les organisations représentatives de PSH et les experts en accessibilité devraient pouvoir participer de manière significative aux politiques numériques.

Le CSNPH appelle à **l'intégration des exigences d'accessibilité et à la protection des droits des PSH** – la non-discrimination, l'égalité, la vie privée et la protection des données – dans toutes les politiques et initiatives numériques. Les institutions nationales doivent se conformer aux exigences de pointe en matière d'accessibilité des TIC utilisées par les citoyens et les fonctionnaires : sites web, appareils, logiciels, applications, vidéos, publications numériques et sur les médias sociaux, ...

La directive de l'UE sur l'accessibilité web¹⁸ de 2016 stipule que les personnes qui disposent de capacités très diverses puissent accéder facilement aux informations et aux fonctions disponibles sur internet. Cette directive impose aux organisations du secteur public d'appliquer la norme européenne EN 301 549¹⁹ à leurs sites web et outils en ligne. Cette norme se fonde sur la version la plus récente des lignes directrices sur l'accessibilité des contenus web²⁰.

Selon la directive, les contenus accessibles devraient respecter les **quatre principes de l'accessibilité d'internet**:

1. **Perceptibilité** : les contenus doivent être proposés de telle sorte que l'utilisateur soit en mesure d'y accéder, grâce à au moins l'un de ses sens. Par exemple, les images sont décrites à l'aide d'un texte de substitution destiné aux utilisateurs ayant une déficience visuelle.
2. **Utilisabilité** : les contenus peuvent être contrôlés grâce à différents outils. Par exemple, les personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser une souris peuvent accéder aux contenus en utilisant uniquement le clavier.
3. **Compréhensibilité** : il faut utiliser un langage clair et simple et des interfaces prévisibles et cohérentes. C'est très important pour les personnes ayant des handicaps cognitifs ou un handicap de lecture.

november-11576548?e=87c44f5af2#Hoofdstuk1

¹⁸ Plus d'infos sur la directive : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility>

¹⁹ https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf

²⁰ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#link-purpose-in-context>

4. **Robustesse** : le site internet ou l'application devrait fonctionner correctement sur les différents navigateurs, appareils et plateformes, y compris les technologies d'assistance.

L'European Accessibility Act (EAA)²¹, une directive de l'UE publiée en 2019, relative aux exigences en matière d'accessibilité des produits et des services, vise à harmoniser les règles relatives à l'accessibilité des produits et des services pour tous les États membres de l'UE, afin d'assurer le bon fonctionnement du marché intérieur de l'UE et à introduire un niveau minimal d'accessibilité pour une sélection de produits et de services.

Le CSNPH trouve que la portée de l'EAA n'est **pas suffisante**. Le CSNPH appelle le gouvernement belge à opter pour une transposition ambitieuse de la directive. Dans son avis sur l'EAA²², le CSNPH demande :

- que **tous les services d'utilité publique** soient **accessibles** (administrations publiques, services postaux, banques, hôpitaux, sociétés de transport, fournisseurs d'énergie, boutiques en ligne, ...) ;
- la **standardisation** des normes et spécifications techniques²³ (par exemple en cas de l'accessibilité du contenu web pour des PSH ou d'une approche « conception pour tous » des produits et services) ;
- que des **bâtiments ouverts au public** soient rendus accessibles, à commencer par les bâtiments concernés par les services inclus dans le cadre de cette directive (banque, transport, ...) ;
- une **extension de l'accessibilité des services bancaires** pour permettre aux PSH de travailler dans le secteur financier et pour faciliter l'adoption de l'accessibilité pour les services bancaires ;
- que les **microentreprises** se conforment également à la directive ;
- que la directive s'applique également à la réponse aux communications des **numéros d'urgence nationaux** ;
- de supprimer complètement les exemptions ou de définir très soigneusement et de manière très étroite les motifs pour lesquels des exemptions peuvent être accordées en ce qui concerne la « **charge disproportionnée** » de l'accessibilité²⁴ ;
- des **délais de mise en œuvre plus courts** des exigences en matière d'accessibilité ;
- que les mesures soient **largement diffusées** aux secteurs concernés, afin qu'ils soient suffisamment informés de leurs obligations légales en matière d'accessibilité numérique ;
- que l'accessibilité soit une exigence de transposition avec **la même valeur que l'exigence de sécurité** : les produits qui ne répondent pas aux exigences de sécurité sont détruits ou adaptés ; il doit en être de même pour l'accessibilité lorsqu'elle n'est pas respectée.

²¹ Plus d'infos sur EAA : <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

²² Avis du CSNPH n° 2022/04: <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2022-04.html>

²³ Une « présomption » de conformité est insuffisante. Les cas où ces normes et spécifications n'existent pas, sont obsolètes ou incomplètes, doivent également être pris en compte.

²⁴ Dans son observation générale n° 2 (2014) sur l'accessibilité, le Comité des droits des personnes handicapées des Nations unies est en désaccord avec la notion de charge disproportionnée liée à l'accessibilité. Il note : « l'obligation de mettre en œuvre l'accessibilité est inconditionnelle ». Dans d'autres législations de l'UE relatives au marché intérieur, une telle exemption n'est pas courante.

Pour une mise en œuvre efficace des politiques numériques, les autorités nationales doivent mettre en place des **réglementations fortes avec des mécanismes de suivi, de plaintes et d'application solides et accessibles** (par exemple, des mécanismes de correction accessibles). La consultation et l'harmonisation entre les entités fédérées belges sont nécessaires pour aligner les réglementations. Chaque entité fédérée doit disposer d'un service de médiation. Il convient de mobiliser des ressources adéquates et du personnel ayant une expertise en matière d'accessibilité et de droits fondamentaux des PSH. Des sanctions financières en cas d'infraction devraient être prévues. Les PSH et les organisations qui les représentent devraient pouvoir saisir les tribunaux ou l'organe administratif compétent et devraient également pouvoir intenter une action collective en justice en cas de violation de la loi par les autorités publiques.

Enfin, le CSNPH soutient **l'appel de la société civile en faveur du règlement européen sur l'intelligence artificielle** (Artificial Intelligence Act ou AIA) ²⁵. Cet appel a également été signé par le Belgian Disability Forum asbl (BDF). L'appel demande que neuf aspects essentiels soient respectés :

1. Une approche cohérente, souple et évolutive du "risque" des systèmes d'IA.
2. L'interdiction de tous les systèmes d'IA présentant un risque inacceptable pour les droits fondamentaux.
3. Des obligations pour les utilisateurs de systèmes d'IA à haut risque afin de les obliger à rendre des comptes aux personnes touchées par les systèmes d'IA.
4. Une transparence publique cohérente et significative.
5. Des droits et recours significatifs pour les personnes affectées par les systèmes d'IA.
6. L'accessibilité tout au long du cycle de vie de l'IA.
7. La durabilité et la protection de l'environnement.
8. Des normes améliorées et évolutives pour les systèmes d'IA.
9. Une IA vraiment complète qui fonctionne pour tout le monde.

3. Conclusion : La numérisation au service de l'humain

La numérisation ne doit pas entraîner une détérioration de l'accessibilité des services essentiels et des informations. La promesse d'un gain de temps ou d'une « expérience améliorée » grâce aux moyens numériques ne devrait pas créer de nouvelles barrières. Les technologies numériques ne doivent pas seulement être considérées dans un contexte économique, mais aussi avoir une signification sociale. En bref, la numérisation doit être utilisée au service de l'humain. Le CSNPH préconise une numérisation dans laquelle tous les PSH peuvent bénéficier de manière égale de tous les aspects positifs du passage au numérique.

Le CSNPH appelle les autorités belges à :

1. soutenir les PSH pour un accès abordable et de haute qualité au matériel, aux logiciels et à l'internet ;
2. rendre l'apprentissage des compétences numériques accessible à tous (apporter une aide aux problématiques numériques et investir dans des formations abordables et non obligatoires) ;

²⁵ Déclaration commune du 30/11/2021: <https://edri.org/our-work/civil-society-calls-on-the-eu-to-put-fundamental-rights-first-in-the-ai-act/>

3. fournir des informations faciles à lire et à comprendre (« FALC ») ;
4. maintenir les options d'alternatives non numériques sans frais supplémentaires ;
5. prendre en compte les besoins des PSH dans le développement de services et d'applications numériques («conception inclusive ») ;
6. impliquer les organisations représentatives de PSH et les experts en accessibilité dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques numériques ;
7. intégrer les exigences d'accessibilité dans toutes les politiques et initiatives numériques et garantir les droit des PSH à la non-discrimination, à l'égalité, à la vie privée et à la protection des données ;
8. assurer la mise en œuvre effective des politiques numériques, en mettant en place des mécanismes de suivi, de plainte et d'application qui soient accessibles, indépendants, bien financés et dotés d'un personnel en nombre suffisant, ayant une expertise en matière d'accessibilité et de droits fondamentaux des PSH.