

## Carte blanche RTL radio 8 janvier 2021

Michel Maquil, Président de InFiNe.lu

### Version française

#### **Le progrès technologique doit être un facteur d'inclusion**

La pandémie de coronavirus laissera des traces profondes dans notre société. Ainsi, nous avons tous été enjoint à adapter nos comportements et p.ex. à effectuer, dans la mesure du possible, nos opérations financières et administratives par voie numérique.

Pour nombre de personnes, réaliser ce type d'opérations sans être en contact personnel et direct avec un tiers n'est pas une tâche aisée. Un centre d'assistance constitué d'agents sympathiques, auquel l'on accède en composant une combinaison complexe de chiffres, ne constitue pas non plus la meilleure solution.

En outre, travailler avec des appareils numériques n'est pas une tâche facile, ne serait-ce qu'en raison de la fréquence à laquelle de nouveaux systèmes d'exploitation sont introduits ou de nouvelles générations d'appareils sont lancées. Il s'agit là chaque fois d'un défi de taille pour les personnes qui ne sont pas des spécialistes en la matière.

Selon des études internationales, quelque 20 % des habitants ne savent pas se servir d'appareils numériques, sans même parler de ceux qui n'en possèdent tout simplement pas\*). Globalement un tiers de la population emprunte la voie du numérique avec beaucoup d'hésitation comme le relève le Baromètre de l'inclusion numérique 2020 publié par la Fondation Baudouin.\*\*)

Ces personnes se retrouvent pour ainsi dire en fin de peloton, où elles risquent à tout moment de décrocher. Il convient de se soucier davantage des préoccupations de ces personnes afin de leur permettre de maintenir le contact avec le numérique de façon aussi simple que possible. Il ne s'agit pas seulement de garantir une utilisation aisée de ces appareils, mais aussi de rendre les interfaces utilisateur aussi conviviales que possible.

Les pays en développement sont également confrontés à ces défis. On n'y trouve guère d'administrations ou d'agences bancaires décentralisées. Les outils numériques sont utilisés directement pour permettre aux habitants des différentes régions du pays d'accéder à certains services.

À cela vient s'ajouter que dans ces pays, on ne travaille souvent qu'avec des équipements désuets qui fonctionnent encore avec d'anciens systèmes d'exploitation peu sécurisés. Ces appareils tombent souvent en panne ou, dans les cas extrêmes, ils ne sont plus opérationnels.

S'il est vrai que nous saluons - voire admirons - le développement rapide de nouvelles technologies dans des domaines aussi sensibles que les télécommunications, il faut toujours garder à l'esprit que ces progrès doivent être accessibles à tous.

Si les fabricants étaient pleinement conscients de cette problématique, ils pourraient assurer une continuité maximale de leurs systèmes. Le support des systèmes d'exploitation plus anciens devrait également continuer à être assuré. Les administrations et les banques notamment doivent aussi faire particulièrement attention à cet aspect lorsqu'elles proposent de nouvelles applications ou introduisent une nouvelle interface utilisateur pour accéder à leurs applications.

Pour tout un chacun, il est très accablant de constater que tout d'un coup, on est dépassé et de se sentir exclu.

Et ce n'est nullement là l'objectif du progrès technologique.

\*) Exclusion numérique : « les publics touchés sont bien plus diversifiés que ce qu'on peut imaginer »  
<https://www.blogdumoderateur.com/exclusion-numerique-publics-emmaus-connect/> 9 octobre 2020

\*\*) Baromètre de l'inclusion numérique 2020 Fondation Baudouin. Cette étude est disponible gratuitement sur le site [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)