



CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Session ordinaire 2020-2021

FC,NL/CE

P.V. DMCE 29

**Commission de la Digitalisation, des Médias et des
Communications**

Procès-verbal de la réunion du 05 octobre 2021

La réunion a eu lieu par visioconférence

Ordre du jour :

1. **Adoption des projets de procès-verbal des réunions du 11 novembre 2020 et des 15 juin et 12 juillet 2021**
2. **Présentation du plan d'action national d'inclusion numérique**
 - **Présentation par Monsieur Marc Hansen, Ministre délégué à la Digitalisation**

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Guy Arendt, Mme Simone Asselborn-Bintz remplaçant Mme Lydia Mutsch, M. Carlo Back, Mme Djuna Bernard, M. Sven Clement, Mme Francine Closener, M. Paul Galles remplaçant Mme Viviane Reding, M. Marc Hansen, Mme Carole Hartmann, M. Pim Knaff, M. Marc Lies

Mme Nathalie Oberweis, observateur délégué

M. Marc Hansen, Ministre délégué à la Digitalisation

M. Ben Max, M. Gaston Schmit, M. Luc Schockmel, du Ministère de la Digitalisation

Mme Francine Cocard, M. Noah Louis, M. Dan Schmit, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Octavie Modert, Mme Lydia Mutsch, M. Roy Reding, Mme Viviane Reding, M. Serge Wilmes

M. Xavier Bettel, Ministre de la Digitalisation

*

Présidence : M. Guy Arendt, Président de la Commission

*

1. Adoption des projets de procès-verbal des réunions du 11 novembre 2020 et des 15 juin et 12 juillet 2021

Les projets de procès-verbaux sous rubrique sont approuvés.

2. Présentation du plan d'action national d'inclusion numérique

Monsieur le Président Guy Arendt (DP) procède à une succincte introduction du sujet rappelant l'importance qu'il échet d'attribuer à la problématique de l'inclusion numérique et saluant l'élaboration du plan d'action national d'inclusion numérique.

Pour tout détail supplémentaire, il est renvoyé à la version écrite du plan d'action national d'inclusion numérique¹.

Monsieur le Ministre délégué Marc Hansen introduit ses propos par une brève récapitulation des antécédents du plan sous rubrique tout en notant que la situation pandémique a contribué à un certain décalage temporel des projets afférents.

Ainsi, il est fait mention d'une motion déposée par Monsieur Eugène Berger et adoptée par une majorité de 58 voix invitant le Gouvernement à élaborer, notamment, un plan d'action en matière d'inclusion numérique² ; initiative que l'on retrouve également dans l'accord de coalition³.

L'orateur évoque, par la suite, le débat de consultation au sujet de l'inclusion numérique⁴, lors duquel l'accent a été mis sur le caractère indispensable de celle-ci. Il s'agit notamment d'éviter que les personnes à risque soient dépassées par les avancées technologiques afin qu'une fracture sociétale au long de l'axe de la digitalisation ne se produise pas.

À la suite du débat de consultation susmentionné, un groupe interministériel a été instauré afin de se pencher sur cette problématique qui constitue une préoccupation centrale des usagers selon une étude de TNS Ilres⁵.

Au-delà des dix-neuf ministères associés à l'élaboration du plan d'action précité, grand nombre d'acteurs de la société civile ont été consultés, représentant, notamment, les intérêts des personnes âgées, des résidents non luxembourgeois, des personnes socialement démunies et des personnes en situation de handicap.

Le plan d'action national tel qu'exposé ne se présente nullement comme la version finale de ce dernier en ce que l'orateur se montre ouvert aux propositions émanant des membres de la présente commission, voire d'ailleurs. Une place prépondérante dans la mise en œuvre dudit plan occupera l'état des lieux des différentes initiatives dans les différents secteurs.

Ce plan d'action national comporte quarante initiatives, dont dix-huit proviennent directement du ministère de la Digitalisation, et se déclinent autour de trois axes :

¹ Ministère de la digitalisation, « Plan d'action national d'inclusion numérique », 2021, cf. Annexe.

² Motion n°2989 déposée par Monsieur Eugène Berger le 3 juillet 2019 relative à un débat de consultation au sujet de la digitalisation au Luxembourg.

³ Accord de coalition 2018-2023, pp.13-14, disponible sur <https://gouvernement.lu/dam-assets/documents/actualites/2018/12-decembre/Accord-de-coalition-2018-2023.pdf>.

⁴ <https://digital.gouvernement.lu/dam-assets/actualites/articles/2019/06-juin/17062019-02-Debat-de-consultation-la-transformation-digitale-du-Luxembourg.pdf>.

⁵ <https://gouvernement.lu/dam-assets/documents/actualites/2019/11-novembre/TNS-Ilres-rapport-digitalisation.pdf>.

- « Augmenter la motivation et susciter la confiance numérique », regroupant onze initiatives ;
- « Faciliter l'accès au numérique », regroupant treize initiatives ;
- « Développer les compétences numériques », regroupant seize initiatives.

Parmi les initiatives proposées sous l'égide du ministère de la Digitalisation, se trouvent notamment :

- des formations offertes par l'association sans but lucratif « *Erwuessebildung* » visant à familiariser le grand public aux technologies de l'information. Ainsi, sont offerts des cours concernant le permis de conduire Internet, les opérations bancaires en ligne et des formations spécifiques pour les formateurs en la matière, selon le principe « former les formateurs » (« *train the trainers* » en anglais) ;
- un site Internet qui tâche à répertorier de manière centrale les différentes offres qui existent dans le cadre de l'inclusion sociale afin de promouvoir la distribution d'informations et l'échange entre les différents prestataires ;
- des appels à projets annuels, dans le cadre desquels le ministère de la Digitalisation cherchera à contribuer au financement des projets privés en la matière ;
- une étude visant à mesurer l'impact de l'implémentation des nouvelles technologies, des solutions digitales et de l'accessibilité de celles-ci ;
- une analyse de l'opportunité de la mise en place d'une procuration électronique ;
- des projets pédagogiques, comme une journée d'inclusion numérique.

Pour ce qui est des initiatives en provenance des autres ministères, l'orateur mentionne, en guise d'exemple, les formations offertes par l'Institut national d'administration publique (ci-après « INAP »), le projet « *BEE SECURE* » et les projets initiés par les communes.

Échange de vues

Monsieur Sven Clement (Piraten) s'interroge au sujet de la définition des *Key Performance Indicators* (ci-après « KPI »).

Monsieur le Ministre délégué Marc Hansen indique que les KPI ont été élaborés par le ministère de la Digitalisation.

Un représentant du ministère de la Digitalisation ajoute à cela que les KPI ont d'ores et déjà fait l'objet d'une définition. Or, il a été décidé de ne pas les intégrer expressément dans le document distribué aux membres de la Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications en ce que ce plan comprend également des initiatives émanant d'autres administrations qui ont déjà été mises en œuvre. Un état des lieux de l'effectivité des initiatives sera tracé pour l'année 2023 en application des KPI susmentionnés.

Monsieur Sven Clement (Piraten) souhaite, ensuite, s'enquérir au sujet de la stratégie « Une connectivité performante pour tous » qui prévoit que, d'ici 2025, chaque ménage devrait disposer d'une connexion à débit d'au moins 100 Mbps.

Monsieur le Ministre délégué Marc Hansen indique ne pas être en mesure de répondre à la présente question en ce que cette initiative relève de la compétence du ministre des Communications et des Médias.

Monsieur Marc Hansen (déi gréng) salue que le plan d'action national tient compte du fait que certaines personnes ne sauront, nonobstant les efforts prévus, pas participer à la vie numérique en évitant d'écarter complètement les contreparties analogues des services que l'on compte offrir de manière digitale.

L'orateur exprime, en aval, sa curiosité quant aux initiatives prises, voire à prendre, dans l'enseignement en ce que celui-ci constitue une étape cruciale dans l'inclusion numérique dès le plus jeune âge et que le retard que sont susceptibles de subir certains enfants sera difficile à combler par la suite.

Monsieur le Ministre délégué Marc Hansen renvoie la question au ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse qui est compétent en la matière.

Monsieur Marc Hansen (déi gréng) se demande, finalement, de l'état des lieux actuel en termes d'inclusion numérique ; est-ce que les projets déjà en cours portent leurs fruits ou non ?

Un représentant du ministère de la Digitalisation note qu'une étude à ce sujet qui vise, plus précisément, à élucider et à évaluer objectivement l'impact des évolutions récentes en matière de digitalisation sur la population dite « éloignée du numérique », est prévue par le plan d'action. Cette étude sera, notamment, stratifiée selon l'âge du sondé, son éventuelle situation de handicap et d'autres indicateurs socio-économiques.

Madame Diane Adehm (CSV) fait mention de sa satisfaction quant au fait qu'une motion ait abouti à un résultat concret, même si ladite motion a été introduite par un membre de la majorité parlementaire, et se demande, en aval, si les KPI susmentionnés sont susceptibles d'évoluer au fil du temps vu que le ministère de la Digitalisation a décidé de ne pas les intégrer expressément dans le document détaillant le plan d'action national. L'oratrice précise que la Chambre des Députés est titulaire d'un pouvoir de contrôle sur l'action du Gouvernement et que l'exercice de ce pouvoir de contrôle s'avère difficile lorsque celle-ci ne dispose pas de l'intégralité des informations.

Un représentant du ministère de la Digitalisation indique que les KPI ne font pas l'objet de confidentialité et ne sont pas susceptibles d'être adaptés en fonction des résultats obtenus. Cependant, l'on a décidé de ne pas les inclure intégralement dans le plan d'action national en ce que certaines initiatives sont d'ores et déjà en cours et que d'autres émanent d'autres ministères qui se sont dotés de leurs propres KPI pour évaluer leur efficacité.

* * *

Luxembourg, le 6 octobre 2021

Procès-verbal approuvé et certifié exact

Annexe : Ministère de la digitalisation, « Plan d'action national d'inclusion numérique », 2021



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Digitalisation

Plan d'action national d'inclusion numérique

POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUEMENT INCLUSIVE

Pour une société numériquement inclusive

La révolution numérique engendrée par les évolutions technologiques de ces dernières décennies bouleverse nos vies. Nos habitudes changent dans tous les domaines : les démarches administratives ou les opérations bancaires en ligne deviennent monnaie courante, nous faisons nos courses sur Internet ou pouvons dénicher un livre rarissime à l'autre bout du monde sans nous déplacer de notre canapé...

Si pour les uns des termes tels que cloud, réalité virtuelle, intelligence artificielle ou blockchain font d'ores et déjà partie de leur vocabulaire, nombreux sont ceux qui, pour des raisons diverses, se sentent dépassés, voire exclus, face aux nouvelles opportunités offertes par le monde digital. Le fossé entre les habitués à l'usage numérique et ceux qui en sont plus éloignés peut donc se creuser petit à petit.

La crise sanitaire provoquée par le coronavirus a mis en exergue les dangers engendrés par une éventuelle fracture numérique. Dès le début de cette crise hors norme, certains de nos citoyens ont éprouvé des difficultés face aux produits et aux services digitaux qui leur étaient proposés : faire ses démarches administratives en ligne, être en mesure d'accompagner ses enfants en *home schooling*, disposer des outils pour rester connectés avec des personnes éloignées géographiquement... Cette période critique a illustré de manière très drastique combien l'inclusion numérique est fondamentale pour la cohésion socio-économique de notre pays.

Afin de contrecarrer un clivage numérique qui nuit à l'ensemble la société, le gouvernement s'est engagé à établir un plan d'action visant à garantir l'inclusion de tous les individus dans la transformation digitale de la société. Un groupe de travail interministériel, coordonné par le ministère de la Digitalisation, a été créé afin d'analyser toutes les facettes de l'inclusion numérique et d'initier des actions coordonnées pour répondre aux besoins identifiés. De plus, afin de prendre en compte tous les défis posés par l'inclusion numérique et d'y apporter les réponses adéquates, le ministère de la Digitalisation a également pris soin de consulter un large éventail de parties prenantes non-étatiques actives dans ce domaine.

Le présent plan d'action est le fruit de toutes ces discussions et consultations et vise à faciliter l'émergence d'une société numérique inclusive. Il jette des bases solides pour des actions durables dans le domaine de l'inclusion numérique et agit comme facilitateur pour faire du numérique un levier économique et social pour tous ceux qui font le choix du numérique.

Xavier BETTEL

Ministre de la Digitalisation

Marc HANSEN

Ministre délégué à la Digitalisation

Une approche concertée pour répondre à des défis divers et multiples

L'inclusion numérique vise à donner à chaque individu des chances équivalentes de participer à la société numérique. Pour réussir ce pari, il est primordial d'identifier les défis à relever dans ce domaine.

Le gouvernement a placé la transformation digitale au cœur de ses projets, tout en affirmant sa volonté d'éviter une fracture numérique de la société, qui serait au détriment de tous. Ce Plan d'action national d'inclusion numérique a été élaboré par le ministère de la Digitalisation, en concertation étroite avec un groupe de travail interministériel dédié à l'inclusion numérique, et à l'aide d'échanges bilatéraux avec des associations et divers acteurs non-étatiques, proches des populations éventuellement éloignées du numérique.

Dans ce contexte et sur base du constat que l'engagement de l'ensemble de la société est indispensable pour éviter une fracture numérique, une multitude d'acteurs a été impliqué dans l'élaboration du présent Plan d'action par le biais d'une consultation écrite et d'échange de vues :

- Débat de consultation à la Chambre des députés organisé à la demande du ministère de la Digitalisation.
- 3 réunions du groupe de travail interministériel avec 27 représentants de 19 ministères.
- 39 retours de questionnaires sur des initiatives existantes au sein de l'État.
- 17 échanges avec des acteurs non-gouvernementaux.
- 19 retours de questionnaires sur les attentes et besoins de la société civile.

Les échanges avec les membres du groupe de travail interministériel ont permis d'établir un premier état des lieux des actions gouvernementales en cours ainsi qu'un catalogue d'actions et de projets que les diverses entités étatiques entendent mettre en œuvre pour contrecarrer une fracture numérique parmi leurs publics cibles. Cet état des lieux a été complété par les informations récoltées lors des consultations de la société civile. Lors de ces échanges, le ministère de la Digitalisation a pu se pencher plus avant sur les difficultés des populations éloignées du numérique.

On peut retenir que les parties consultées ont souligné que les obstacles au numérique auxquels les citoyens sont confrontés varient considérablement selon l'individu et que les raisons pour un éloignement du numérique sont souvent multiples. L'éclectisme de la société et la disparité des besoins et des attentes des citoyens, en fonction de leur degré de vulnérabilité face au numérique, sont des aspects qui s'ajoutent à la complexité de la situation. Il peut notamment s'agir de raisons liées à l'âge des personnes : selon les cas, certains ressentent un besoin en informations et en formations plus ou moins important. L'accessibilité numérique c.-à-d. l'aptitude à accéder à des contenus numériques (sites Internet, applications mobiles, supports multimédias...), pouvant être limitée pour des raisons liées p.ex. à un handicap, peut affecter l'inclusion numérique. De plus, le niveau de littératie numérique ainsi que des compétences linguistiques insuffisantes ou des difficultés dans les domaines de la lecture et de l'écriture sont des facteurs non-négligeables qui influencent le

niveau d'inclusion numérique des individus. Enfin, il convient également de garder à l'esprit que le développement technologique est incessant. Ainsi, les projets et les initiatives d'inclusion numérique doivent évoluer de pair avec les nouvelles technologies afin de proposer constamment des informations et des formations de qualité.

Après les concertations et échanges qui ont eu lieu, des tendances générales peuvent être dégagées :

- Un nombre élevé de personnes âgées ne possèdent pas ou peu de compétences numériques nécessaires et manquent de motivation ou de confiance pour utiliser les outils numériques.
- Certaines personnes en situation de handicap font face à des problèmes d'accessibilité numérique.
- Les travailleurs les moins qualifiés n'ont souvent pas les compétences numériques de base nécessaires.
- Parmi les chômeurs, on constate que certains ne possèdent pas les compétences numériques de base nécessaires pour une réintégration sur le marché du travail.
- Un certain nombre de personnes à faible revenu fait face à des problèmes d'accès au numérique et montrent un déficit quant à la motivation pour utiliser le numérique.
- Un certain nombre de migrants n'a pas accès au numérique, ou ne dispose pas des compétences numériques de base nécessaires pour y accéder.
- Une fraction des demandeurs de protection internationale et bénéficiaires de protection internationale manque de moyens pour accéder au numérique.
- Un certain nombre de femmes et de filles pâtit toujours d'un écart avec les hommes dans le domaine du numérique.¹
- Parmi les jeunes, certains font face à des problèmes de compétences numériques de base.

Au travers des échanges avec les représentants des associations, il est ressorti que les priorités en inclusion numérique au Luxembourg peuvent être énumérées comme suit :

1. faciliter l'accès aux outils numériques ;
2. favoriser le développement de compétences numériques ;
3. contrecarrer les différences régionales en offres numériques;
4. sensibiliser à la sécurité en ligne et à la gestion d'informations en ligne ;
5. motiver à l'utilisation du numérique.

Selon les associations contactées, le développement du numérique doit être intégratif afin de ne pas créer des vulnérabilités sociales ni présenter une obligation pour les citoyens au Luxembourg. Pour ce faire, des alternatives analogiques doivent rester garanties. Les représentants des associations ont également souligné à plusieurs reprises un besoin accru en formations destinées aux équipes des associations et autres acteurs actifs dans le domaine de l'inclusion numérique au Luxembourg.

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/women-digital-scoreboard-2020>

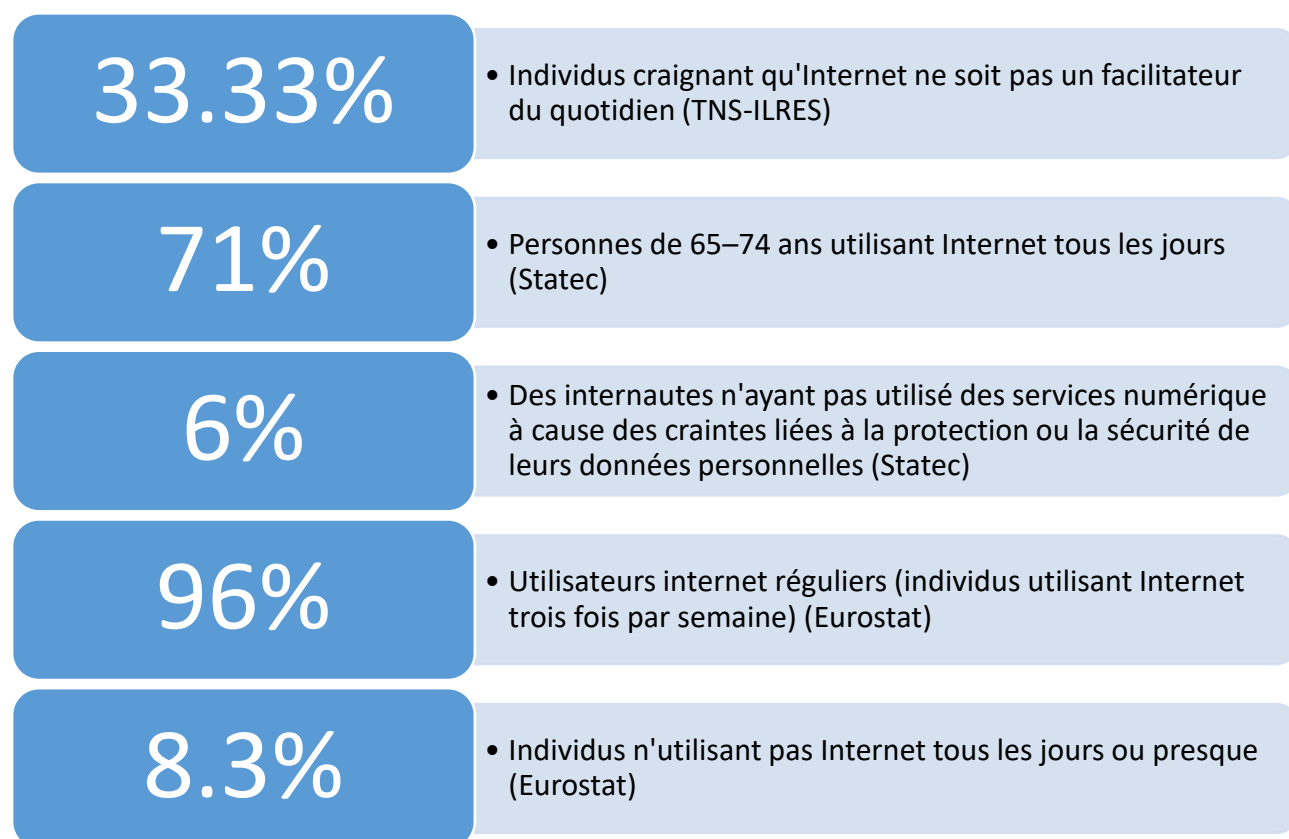
Les organisations et associations non étatiques contactées considèrent par ailleurs la sécurité en ligne, l'accès et l'apprentissage numérique comme les plus grands défis pour réussir l'inclusion numérique au Luxembourg. Selon ces organismes, l'accès et les formations en compétences numériques permettront ensuite de développer la motivation et la confiance numérique. En ce qui concerne les moyens d'assistance les plus efficaces selon les différents publics cibles, les réponses étaient très variées. La majorité des associations contactées considèrent les solutions suivantes néanmoins comme étant les plus utiles :

1. proposer des cours collectifs et individuels décentralisés ;
2. proposer des *helpdesks* physiques ;
3. proposer des espaces publics numériques ;
4. permettre à des proches de réaliser des démarches administratives en ligne à la place du citoyen respectif ;
5. élaborer des tutoriels et vidéos explicatifs et les proposer en ligne.

Les leviers stratégiques pour une société numériquement inclusive

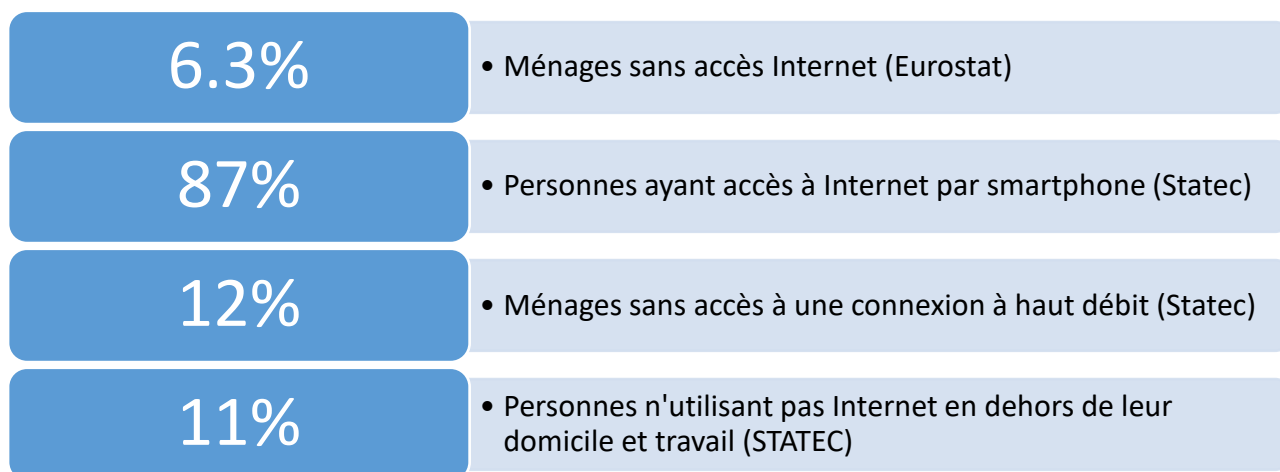
Le plan d'action national d'inclusion numérique identifie trois leviers interdépendants pour qu'un citoyen soit numériquement inclus :

a) Augmenter la motivation au numérique et susciter la confiance numérique :



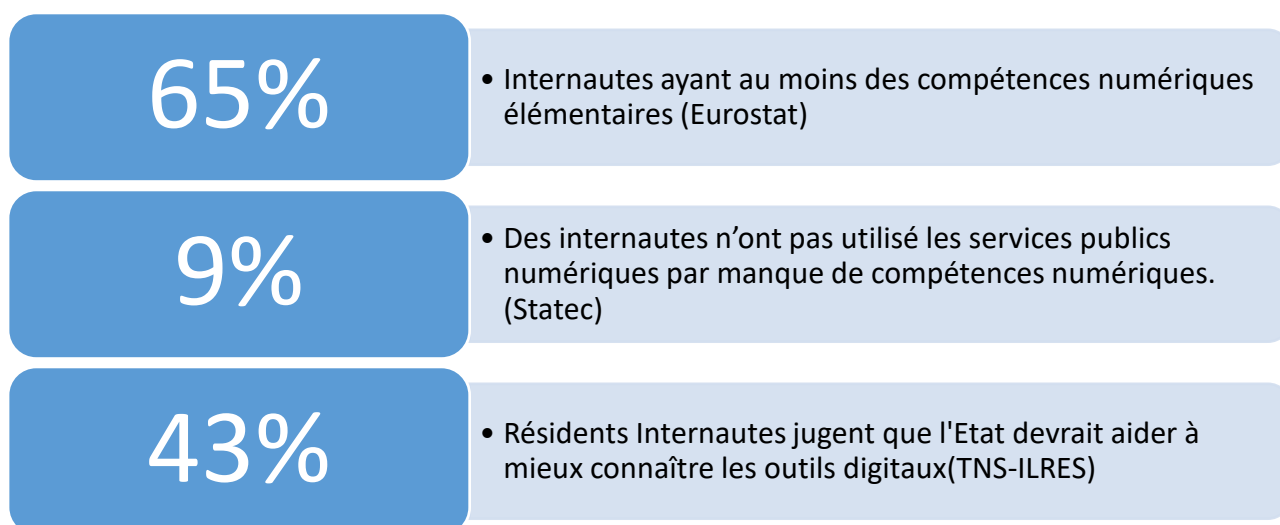
Sources : [Eurostat](#), [Statec](#), [TNS-ILRES](#)

b) Faciliter l'accès au numérique



Sources : [Eurostat](#), [Statec](#), [TNS-ILRES](#)

c) Développer les compétences numériques



Sources : [Eurostat](#), [Statec](#), [TNS-ILRES](#)

Augmenter la motivation et susciter la confiance numérique

La motivation au numérique indique si un individu a une motivation significative pour s'engager dans le monde numérique et pour utiliser des outils numériques et l'Internet. Au sens large, une personne « motivée au numérique » perçoit clairement comment les technologies numériques l'aident à se développer ou à accéder à de nouvelles opportunités. La motivation peut être appréhendée par rapport à deux aspects distincts : la perception de l'utilité des solutions numériques et la connaissance des informations et des services en ligne qui sont utiles à l'utilisateur.

La confiance dans le monde numérique repose, d'un côté, sur une vision d'une infrastructure, des outils et des services numériques pouvant garantir au mieux la sécurité numérique. De l'autre, elle augmente fortement en fonction des ressources propres à l'utilisateur. Un utilisateur confiant comprend donc les risques et menaces potentielles des outils en ligne et possède les bons réflexes pour se protéger.

Les initiatives de ce plan d'action national pour renforcer la confiance numérique se concentrent dès lors sur deux aspects principaux : la sensibilisation aux enjeux et aux risques numériques ainsi que les compétences nécessaires pour utiliser les technologies de base entre autres.

Initiatives

1. Développement d'un portail Internet dédié à l'inclusion numérique « zesummendigital.lu » par le ministère de la Digitalisation. Ce portail regroupera les informations utiles concernant les acteurs dans le domaine de l'inclusion numérique et les offres existantes, ainsi que des publications et ressources informatives, de sensibilisation et d'auto-assistance favorisant l'inclusion numérique. Le but est de donner une visibilité maximale aux offres existantes et de promouvoir et mettre à disposition les ressources au grand public.
2. Création et animation par le ministère de la Digitalisation d'un forum interdisciplinaire rassemblant des départements ministériels, des représentants des acteurs actifs en inclusion numérique et des acteurs en charge des publics éloignés du numérique pour avoir des échanges d'idées sur les thématiques et actualités de l'inclusion numérique au Luxembourg.
3. Organisation par le ministère de la Digitalisation d'une journée dédiée à l'inclusion numérique le 17 mai, dans le cadre de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information. Le but est d'augmenter la visibilité des acteurs et initiatives existantes au Luxembourg liées à l'inclusion numérique.
4. Création par le ministère de la Digitalisation d'une série de vidéos pédagogiques sur les nouvelles technologies et l'usage numérique, ainsi que leur impact positif sur les citoyens et la société. Cette série visera à soutenir la sensibilisation du grand public aux opportunités proposées par la digitalisation.

5. Recherche de collaborations diverses entre le ministère de la Digitalisation et le Syvicol pour promouvoir l'inclusion numérique au niveau communal. Le but est d'inciter et soutenir l'inclusion numérique au niveau local et contrecarrer les différences régionales en offres observées lors des enquêtes sur l'état-des-lieux de l'inclusion numérique au Luxembourg
6. Lancement par le ministère de la Digitalisation d'un appel à candidatures annuel pour le financement de projets-pilotes favorisant l'inclusion numérique.
7. Lancement par le ministère de la Digitalisation d'une étude sur l'impact des évolutions digitales récentes sur les populations éloignées du numérique.
8. Sensibilisation continue du grand public à une utilisation responsable des nouvelles technologies de l'information et de la communication à travers des campagnes de sensibilisation et ressources sur la sécurité en ligne, le comportement en ligne et l'usage numérique par BEE SECURE, sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Les campagnes nationales de BEE SECURE augmentent les connaissances des citoyens sur une utilisation sûre du numérique, développent la citoyenneté numérique et renforcent ainsi la confiance des citoyens dans le monde digital.
9. Intensification de la communication concernant la BEE SECURE Stopline et Helpline afin de mieux les faire connaître par le grand public au Luxembourg. Le service BEE SECURE Helpline offre une consultation gratuite, anonyme et confidentielle en matière de la sécurité en ligne et l'usage responsable du numérique. Cette consultation cible entre autres les personnes handicapées. Avec le service Stopline BEE SECURE met à disposition un formulaire en ligne permettant de signaler de manière anonyme et confidentielle des contenus illégaux spécifiques rencontrés sur Internet.
10. Mise en place de campagnes ou sites d'information tels que 'spambee.lu' et 'secure-iot.lu' par [SECURITYMADEIN.LU](https://securitymadein.lu), l'Agence de Cybersécurité pour les Communes et l'Economie luxembourgeoise, sous tutelle du Ministère de l'Economie, en partenariat avec la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD) et BEE SECURE. 'Spambee' est une application pour analyser et dénoncer des mails et sites web SPAM potentiellement dangereux. Le site 'Secure internet of things' informe sur les risques potentiels des objets connectés et offre des conseils pour une utilisation plus sécurisée.
11. Création du portail 'Cybersecurity Luxembourg', par le Haut-Commissariat à la protection nationale, Luxinnovation et SECURITYMADEIN.LU, regroupant les acteurs luxembourgeois publics et privés dédiés à la cybersécurité. Le portail héberge, parmi d'autres, des initiatives de sensibilisation et information telles que le « Mois européen de la cybersécurité » et la « Cybersecurity Week Luxembourg ».

Faciliter l'accès au numérique

L'accès au numérique vise à donner à chacun un accès aux technologies de l'information et de la communication. Il s'agit de pouvoir garantir un accès aux outils TIC et à l'Internet et de s'assurer que le contenu proposé par le secteur public soit accessible à un public varié.

Le plan d'action national d'inclusion numérique vise à étendre et améliorer l'accès et de prioriser l'inclusion numérique dans la conception de solutions numériques pour garantir une meilleure convivialité et un accès accru (*digital inclusion by design*). Le but est également d'encourager la création de points de contact et d'accès publics au niveau national et communal, ainsi que de fournir les moyens adéquats pour faciliter l'accès aux services et produits numériques. Bien qu'un accès au numérique étendu et amélioré doive être promu, il est cependant de la volonté du gouvernement de continuer à assurer un accès non-numérique aux services gouvernementaux pour ceux qui ne font pas le choix du numérique.

Initiatives

1. Mise en place d'un programme de recherche par le ministère de la Digitalisation et le *Interdisciplinary Centre for Security, Reliability and Trust* (SnT) portant sur la convivialité des services numériques publics et les aspects socio-techniques de l'interface utilisateur et leur impact sur l'inclusion numérique. Le programme de recherche examinera comment les nouvelles technologies et la recherche peuvent promouvoir l'inclusion numérique.
2. Mise en œuvre de la stratégie « Gouvernance électronique 2021-2025 » par le ministère de la Digitalisation et le Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE). La stratégie vise à renforcer le *eGovernment* et doit soutenir le passage au gouvernement numérique avec pour objectif de créer une réelle valeur ajoutée pour les citoyens. Il s'agit de favoriser une accessibilité numérique transversale, de développer des services centrés sur l'utilisateur, d'offrir des services publics en ligne attractifs et d'investir dans la confiance des citoyens envers les services étatiques en ligne.
3. Renforcement des efforts de mise en place de services et produits numériques étatiques accessibles par le CTIE suivant le référentiel ReNow (Référentiel de Normalisation des sites Web). Ce référentiel est une démarche et une assistance en matière de qualité web pour les organismes étatiques et du secteur public qui intègre de nombreux aspects de normalisation, tels que des standards de qualité, des standards d'accessibilité web et une approche centrée utilisateur.
4. Développement en continu et mise à disposition par le CTIE de fiches descriptives de démarches administratives numériques en langage facile sur www.guichet.lu.
5. Lancement d'une étude de faisabilité juridique et technique par le ministère de la Digitalisation pour une éventuelle mise en place d'une « procuration numérique » afin de permettre à une tierce personne de réaliser des démarches administratives numériques pour le compte d'un proche.

6. Développement en continu de l'application mobile MyGuichet.lu par le CTIE pour permettre un accès simple et mobile aux citoyens à leur espace privé sur MyGuichet.lu. Cette mesure soutient le développement du « accès cross media », énoncé dans la « Gouvernance électronique 2021-2025 ».
7. Analyse par le ministère de la Digitalisation du potentiel de décentralisation de Guichet.lu.
8. Promotion et développement par le CTIE de supports analogiques, audiovisuels et numériques pour accéder de manière sûre aux services numériques gouvernementaux. Il peut s'agir de vidéos d'instruction, tutoriaux en ligne, flyers, brochures et guides d'utilisation qui garantissent un accompagnement à tous les citoyens pour se connecter et utiliser des services publics numériques.
9. Évaluation en continu de l'accessibilité des sites web et applications mobiles publics par le Service information presse (SIP) du gouvernement. Dans ce cadre, le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), adapté au contexte luxembourgeois sert de référentiel d'accessibilité pour toutes les administrations luxembourgeoises. Le SIP effectue des contrôles de l'accessibilité des contenus numériques publics et élabore des rapports réguliers sur les résultats. De plus, le SIP gère les réclamations relatives à l'accessibilité et assure une médiation efficace entre les citoyens et les différentes administrations et sensibilise les diverses parties prenantes et le grand public à l'accessibilité numérique et à son cadre légal au Luxembourg. Le SIP gère le portail sur l'accessibilité numérique « <https://accessibilite.public.lu> » qui offre un accès à un ensemble de ressources permettant de rendre des sites et applications mobiles accessibles au plus grand nombre et qui offre un outil pour générer facilement des déclarations d'accessibilité pour chaque site et application publié.
10. Conversion par BEE SECURE, sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance, de toutes ses publications actuelles et futures en format PDF/U.A. « *universal accessibility* », accessibles à tout public, indépendamment de l'âge, du handicap ou d'autres facteurs.
11. Développement de plateformes dites à « conception universelle », inclusives et accessibles, par l'Institut national d'administration publique du ministère de la Fonction publique auprès des administrations et des communes, qui permettent de proposer des contenus (webinaires et e-learning) aux personnes en situation de handicap ou présentant des besoins d'apprentissage aménagés.
12. Développement de l'accessibilité numérique et sensibilisation aux différents enjeux relatifs grâce à l'implémentation du plan d'action national de mise en œuvre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées 2019-2024 par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Le plan d'action envisage une utilisation plus systématique du langage facile afin d'améliorer la communication pour et avec les personnes en situation de handicap.

13. Lancement de la stratégie « Une connectivité performante pour tous » - stratégie nationale pour les réseaux de communications électroniques à ultra-haut débit 2021-25 par le Service des médias et des communications du ministère d'État. Pour éviter un clivage numérique, la stratégie prévoit notamment d'instaurer la connectivité pour tous les ménages, indépendamment de leur situation sociale, à travers des mesures d'aides ciblées. Ainsi, d'ici 2025, il est estimé que chaque ménage devrait pouvoir disposer d'une connexion d'au moins 100 Mbps en voie descendante pour pouvoir s'intégrer pleinement dans une société moderne.

Développer les compétences numériques

Le changement technologique implique que les compétences numériques soient de plus en plus importantes pour participer à une société connectée, accéder à l'information et répondre aux demandes fluctuantes de l'économie numérique. La maîtrise du numérique consiste à disposer du savoir-faire numérique de base nécessaire pour utiliser les outils TIC et Internet de manière consciente et avantageuse. Les compétences numériques sont réparties en trois grandes catégories ou concepts majeurs, soit : utiliser, comprendre et créer. Au sein de chacune de ces capacités, il existe un éventail de niveaux de compétences différents, mais le fait de posséder le niveau de base dans chacune d'elles signifie qu'une personne possède les compétences numériques nécessaires pour être incluse numériquement.

Le plan d'action national d'inclusion numérique se concentre sur le développement de la littératie numérique et de la citoyenneté numérique afin de permettre aux individus de naviguer le monde digital de manière plus autonome et plus sûre. Le développement des compétences numériques se fait grâce à une familiarisation au numérique dès un jeune âge à travers l'éducation formelle et non-formelle et de moyens analogiques, audiovisuels et numériques pour soutenir la familiarisation au numérique. Il s'avère indispensable d'offrir des formations adaptées aux niveaux de capacités différents et disponibles en différentes langues afin de répondre aux besoins des différents publics cibles dans le but de les rendre autonomes en numérique. En offrant une multitude d'initiatives décentralisées à travers le Grand-Duché et en s'appuyant sur les structures existantes, l'État luxembourgeois s'engage à offrir des possibilités de reconversion et de renforcement des compétences numériques pour soutenir et accompagner les citoyens dans le développement de leurs compétences numériques. En cultivant la familiarisation au numérique dans l'éducation formelle et non-formelle pour tous les niveaux et tous les groupes d'âges, le gouvernement luxembourgeois permettra aux citoyens d'évoluer et devenir des utilisateurs autonomes en numérique. Il faudra un effort collectif de tous les acteurs concernés afin de promouvoir le domaine du numérique et les compétences requises pour créer une société numérique où tous profitent des mêmes opportunités éducationnelles et professionnelles sans discrimination de l'âge, du niveau d'éducation ou du sexe.

Initiatives

1. Collaboration du ministère de la Digitalisation avec l'ASBL Erwuessebildung pour l'élaboration de formations en compétences numériques adaptées aux besoins de différents niveaux et disponibles en plusieurs langues. Les formations seront accompagnées de ressources analogiques, audiovisuelles et numériques et seront mises à disposition gratuitement aux organisations œuvrant dans le domaine social afin d'être accessibles au plus grand nombre de citoyens à travers le Grand-Duché.
2. Développement d'un module de formation en services bancaires en ligne (« e-banking ») comme préparation à l'utilisation des services numériques bancaires par le ministère de la Digitalisation et le ministère de la Protection des Consommateurs, en collaboration avec la Commission de Surveillance du Secteur Financier, l'ASBL Erwuessebildung et la Fondation ABBL pour l'éducation financière.

3. Développement d'une formation participative sur l'inclusion numérique destinée aux associations et organisations en charge de publics éloignés du numérique par le ministère de la Digitalisation. L'atelier permettra de former et d'informer le personnel sur les sujets et offres dans le domaine de l'inclusion numérique pour ainsi faciliter l'inclusion numérique de leurs publics cibles.
4. Mise en œuvre de la stratégie d'éducation numérique *einfach digital* par le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse avec pour but de familiariser au numérique dès l'âge jeune. Le cadre général de la stratégie est donné par un guide de référence pour l'éducation aux et par les médias, le *Medienkompass*, qui aide les enseignants et les éducateurs à sensibiliser et former les enfants et les jeunes à l'usage des médias. La stratégie a introduit des plans pour l'enseignement systématique du codage et de la pensée informatique tout au long des cursus scolaires du primaire et du secondaire. Dès l'année scolaire 2020-2021, l'apprentissage du code est intégré aux cours de mathématiques tout au long du cycle 4 de l'enseignement fondamental et sera étendu aux autres cycles à partir de septembre 2021. À partir de la rentrée de l'année scolaire 2021-2022, un nouveau cours pluridisciplinaire *Digital sciences* sera progressivement intégré dans toutes les classes inférieures à l'enseignement secondaire classique et général afin de développer les compétences technologiques, humaines et cognitives pour évoluer avec succès et en toute sécurité dans un environnement digitalisé. Le Centre de gestion informatique de l'éducation (CGIE) continue à mettre en œuvre l'initiative *Digital Classroom* et la stratégie nationale pluriannuelle « one2one » qui consiste à généraliser l'introduction des tablettes de type iPad dans les établissements secondaires jusqu'en 2023 et d'en faire un outil de production et d'apprentissage au service de la pédagogie.
5. Offre de formations sur l'utilisation sûre d'Internet aux enfants et jeunes des écoles fondamentales et secondaires, ainsi qu'aux seniors par l'initiative BEE SECURE, sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. BEE SECURE offre des formations sur les tendances actuelles et le comportement des jeunes en ligne à des multiplicateurs, i.e. des enseignants et des éducateurs. Une formation et du matériel pédagogique de BEE SECURE sont intégrés dans le nouveau cours *Digital sciences*, enseigné dans les classes inférieures du secondaire à partir de la rentrée 2021/2022. Un cours de formation spécifique pour les enseignants présentera du matériel pédagogique de BEE SECURE qui sert à enseigner l'utilisation responsable et sûre du numérique et qui peut aussi être utilisé par le personnel en contact avec des personnes handicapées. En outre, BEE SECURE propose des soirées pour les parents ainsi que des formations pour élèves respectivement des groupes d'enfants ou de jeunes dans le cadre de la maison relais ou la maison de jeunes.
6. Offre de séries de rassemblements d'informations interactifs de seniors à seniors « Silver Surfer – surfer en toute sécurité » par BEE SECURE au cours de laquelle les participants apprennent les bases de la manipulation des nouveaux médias en toute sécurité, ainsi que des conseils pratiques.

7. Augmentation de l'intérêt pour les matières STEM grâce aux initiatives « Scienteens Lab – De Labo fir Jonker », « Luxembourg Science Center », « BEE CREATIVE » et « Science.lu » du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Dans le cadre de l'initiative « BEE Creative », le Service national de la jeunesse coordonne le Makerspace Base1, un espace permettant aux jeunes de réaliser leurs propres projets en collaboration avec des experts dans différents domaines technologiques et numériques. De plus, BEE CREATIVE et le SCRIPT coordonnent 24 makerspaces installés au sein de lycées au niveau régional, ainsi que 4 makerspaces installés dans des maison relais et écoles fondamentales au niveau communal. Avec le soutien du Fonds national de la recherche, le Service national de la jeunesse lancera le projet "Makerkoffer", un coffret d'activités du domaine du codage qui s'adresse aux enfants à partir de 8 ans et qui sera mis à disposition gratuitement à tous en langue allemande, française et anglaise.
8. Proposition de cours spécifiques pour une instruction de base dans le numérique par le Service Formation Adultes du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Les cours d'instruction de base sont organisés à travers tout le pays et permettent une approche individuelle. De plus, le Service Formation Adultes inclura le développement de compétences numériques de base dans les programmes d'intégration linguistique, ainsi que dans les classes d'intégration de deuxième voie de qualification.
9. Réorientation professionnelle des femmes et promotion de leur rôle dans des métiers de la cybersécurité par SECURITYMADEIN.lu en partenariat avec Cyberwayfinder.com (<https://www.cyberwayfinder.com>) et l'ASBL 'Women Cyber Force' (<https://www.womencyberforce.lu>).
10. Organisation du « Lëtzt Cybersecurity Challenge » annuel par SECURITYMADEIN.lu et le ministère de l'Économie afin de susciter l'intérêt des jeunes et les encourager à poursuivre une carrière dans la cybersécurité et les disciplines connexes.
11. Organisation d'ateliers gratuits dans le cadre de l'initiative internationale « Rails Girls » pour initier les filles et les femmes au codage par l'initiative Digital Luxembourg en collaboration avec l'ASBL WIDE. Les participants des ateliers créent des applications Web à l'aide de l'outil de programmation Ruby on Rails afin de susciter leur intérêt pour le codage et les disciplines connexes.
12. Gouvernance de la « Digital Skills and Jobs Coalition » par l'initiative Digital Luxembourg ensemble avec la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. La coordination est prise en charge par l'ASBL WIDE en concertation avec l'initiative Digital Luxembourg. La « Digital Skills and Jobs Coalition » est une plateforme d'échange et de *matchmaking* entre offre et demande de formations digitales et de promotion des compétences numériques de base et avancées.
13. Formation à l'accessibilité numérique des agents du secteur public par le Service Information Presse (SIP) du gouvernement afin de sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité numérique, aux critères d'accessibilité numérique et à son cadre légal

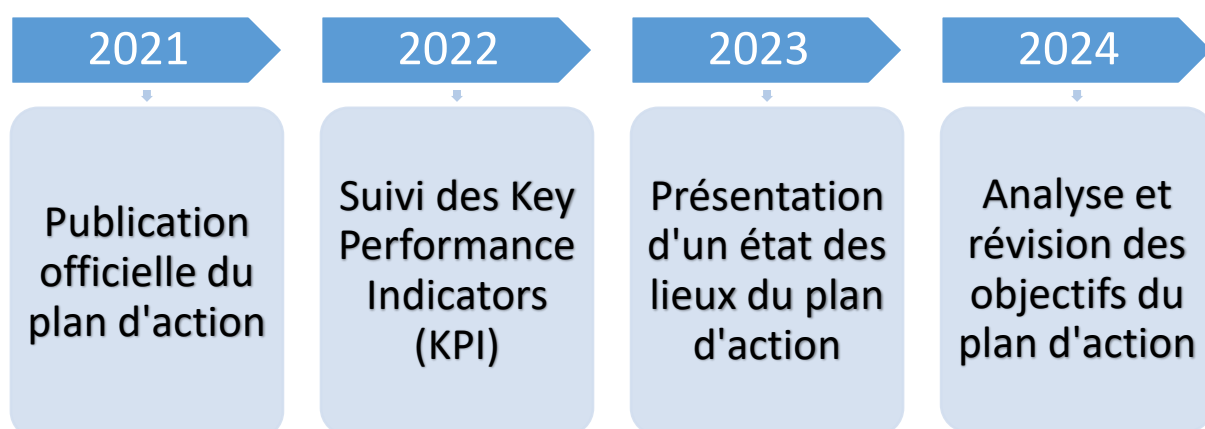
au Luxembourg. L'objectif est de garantir la prise en compte et la mise en œuvre de l'accessibilité aux différentes étapes des projets numériques.

14. Développement continu de la « Digital Academy » du ministère de la Fonction Publique à l'Institut national de l'administration publique afin de permettre à tous les agents de l'Etat de poursuivre des formations de développement en compétences numériques. Le but est de proposer aux agents des bilans de leurs compétences numériques et d'accompagner les agents publics dans la digitalisation en les familiarisant au numérique grâce à des formations sous forme de webinaire et/ou e-learning. L'INAP propose des formations digitales ICDL (International Certification in Digital Literacy) au profit des agents engagés dans des cycles de formation préparatoires et formation continue.
15. Coordination et développement des projets Fit4DigitalFuture 2.0., Future Skills Initiative et Basic Digital Skills par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire. Ces projets transmettent aux demandeurs d'emploi des compétences informatiques, techniques et comportementales de base afin de développer leur littératie et autonomie numérique.
16. Accompagnement des jeunes demandeurs d'emploi par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire via le projet Youth eAcademy. Le projet offre la possibilité aux jeunes demandeurs d'emploi inscrits à l'ADEM de renforcer de manière autonome les compétences qui les intéressent et leur semblent utiles pour la concrétisation de leur projet professionnel. L'ADEM permet aux jeunes de moins de trente ans de bénéficier d'un accès gratuit à la plateforme d'e-learning « Belearn ». Sur cette plateforme, les candidats ont le choix de suivre une panoplie de formations digitales disponibles en 5 langues.

Suivi et évaluation

Le présent plan d'action est dynamique et permet de tenir compte des changements permanents aux différents niveaux. Le ministère de la Digitalisation continuera à assurer le suivi de sa mise en œuvre en s'appuyant sur le groupe de travail interministériel pour l'inclusion numérique.

Pour satisfaire au caractère dynamique du présent plan et laisser place à d'éventuelles adaptations périodiques, qui tiennent compte des besoins sociétaux et évolutions technologiques, ce plan sera évalué annuellement.



Coordination des travaux :

Ministère de la Digitalisation

En collaboration avec :

Ministère d'État

Ministère des Affaires Étrangères et Européennes

Ministère de la Culture

Ministère de l'Économie

Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse

Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes

Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable

Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

Ministère des Finances

Ministère de la Fonction Publique

Ministère du Logement

Ministère de la Protection des Consommateurs

Ministère de la Santé

Ministère de la Sécurité Intérieure

Ministère des Sports

Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire

Septembre 2021