



REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

Texte des retombées de la recherche

L'évaluation de l'accès aux sites web des institutions financières

Julie Ruel, professeure associée, Université du Québec en Outaouais, Canada,
julie.ruel@uqo.ca

Annie Duplessis, chargée de cours, traduction et rédaction, Université du Québec en Outaouais, Canada,
annie.duplessis@uqo.ca

Iulia Mihalache, professeure, Université du Québec en Outaouais, Canada,
iulia.mihalache@uqo.ca

Denis Gendron, professeur, Université du Québec à Montréal, Canada,
gendron.denis@uqam.ca

Claude L. Normand, professeure, Université du Québec en Outaouais, Canada,
claudenormand@uqo.ca



REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

Pourquoi évaluer l'accès aux sites web des institutions financières ?

Les services financiers sont progressivement offerts et livrés sous un format numérique alors que les services en personne sont de plus en plus réduits. La banque numérique devient la nouvelle normalité, que ce soit pour les opérations courantes, telles que faire des virements, payer des factures, déposer des chèques ou suivre ses dépenses et l'état de ses finances. L'accès à des applications mobiles est un incontournable et remplace l'accès à une succursale physique comme le faisaient traditionnellement les institutions financières (Fed Finance, 2020). Le site web devient donc la porte d'entrée à la grande majorité de leurs services. Or, plusieurs personnes ne peuvent pas utiliser ces services, ce qui les met à risque de vivre une inégalité d'accès, tant au niveau de l'accès aux outils numériques qu'au niveau de leur utilisation. C'est pour cette raison qu'il est pertinent d'évaluer la facilité d'accès aux sites web des institutions financières.

Qui sont les personnes à risque de vivre une inégalité d'accès aux services financiers numériques ?

Selon l'Académie de la transformation numérique [ANT] (2020), une partie importante de la population expérimente des obstacles d'accès aux services, à cause de leurs faibles compétences en littératie numérique et en littératie financière. La numérisation des services exige des habiletés supplémentaires pour utiliser et comprendre les technologies (Demirgüç-Kunt et al., 2018). Cela devient un obstacle pour les personnes provenant de milieux socioéconomiques faibles, sans emploi, moins scolarisées, marginalisées ou en situation de handicap (PSH), particulièrement celles présentant une déficience intellectuelle. D'ailleurs, l'enquête NETendances (ANT, 2020) rapporte qu'en 2020, ce sont 75 % des 65-74 ans et 56 % des 75 ans et plus qui utilisent les services en ligne pour leurs opérations bancaires. En plus, 70 % des personnes ayant un niveau de scolarité primaire-secondaire font leurs transactions en ligne alors que ce taux diminue à 63 % pour celles ayant un revenu de 20 000 \$ et moins. En ce qui a trait aux personnes en situation de handicap, une enquête récente (ANT, 2021) montre que 27 % d'entre elles se heurtent à des difficultés lorsqu'elles naviguent sur Internet et ce taux est de 31 % pour les personnes dont l'incapacité est liée à l'apprentissage. Pour améliorer la navigation sur Internet, 42 % des personnes formant ce sous-groupe suggèrent de rendre les sites web plus accessibles (ANT, 2021). Aussi, une recension internationale conclut que les personnes présentant une déficience intellectuelle vivent une situation de pauvreté numérique qui les a affectées particulièrement durant la période de la COVID-19 (Chadwick et al., 2021). Ainsi l'accès aux sites web financiers risque d'être un défi et même un obstacle pour plusieurs personnes du Québec.



REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

Quels sont les principaux résultats de l'évaluation de l'accès aux sites web financiers ?

D'abord, les résultats indiquent que les pages évaluées manuellement ne répondent que partiellement aux critères d'accès. Entre autres, les éléments spécifiques pour l'accès aux personnes en situation de handicap ou aux personnes présentant une déficience intellectuelle, visuelle ou auditive, obtiennent les résultats les plus faibles. De plus, les résultats de l'évaluation automatisée indiquent d'une part que les sites n'atteignent pas le niveau A qui est le niveau de conformité minimal attendu pour être jugés accessibles. D'autre part, l'évaluation automatisée de la lisibilité montre que pour être lus et compris, les textes publiés sur la majorité des pages analysées requièrent un niveau de scolarité postsecondaire. Enfin, le niveau de difficulté de lecture du contenu web varie de moyen à difficile. Enfin, les sites peuvent être disponibles et abordables pourvu que les personnes utilisatrices possèdent les dispositifs numériques, peuvent les manipuler et ont accès à Internet. Toutefois, les sites présentent des lacunes sur les dimensions « accessibilité » et « utilisabilité », au niveau, entre autres, de certains critères ou indicateurs associés à la navigation, à la lisibilité ou à l'adaptabilité du site.

Quelles sont les recommandations pour améliorer l'accès aux sites web financiers ?

Pour améliorer l'accès, il est recommandé que les institutions financières :

- Augmentent l'offre de formation aux publics à risque d'exclusion : sessions planifiées et d'autres disponibles « au bon moment » (*just-in-time*);
- Offrent des lieux et des périodes d'entraînement pratique, le tout en présentiel, pour un apprentissage individualisé et ajusté aux besoins des personnes utilisatrices;
- Personnalisent, simplifient, et expliquent mieux l'information : qu'elles utilisent diverses modalités telles que vidéos, tutoriels et webinaires et qu'elles rendent ces différents formats facilement disponibles et utilisables sur leur site web;
- Rendent disponible une équipe de soutien, surtout pour les personnes en situation de handicap; que leur soit assignée une personne qui sait comment interagir avec elles et qui prend le temps requis pour les accompagner dans leurs apprentissages et leurs démarches financières.
- S'approprient « l'expérience utilisateur » dans toutes les étapes de planification et d'offre de services, de la conception du matériel d'information au développement du site web ainsi que dans les interactions avec leurs différents publics.



Références

- Académie de la transformation numérique. (2020). Services bancaires en ligne. *NETendances*, 11(1). <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/services-bancaires-en-ligne-2020/>
- Académie de la transformation numérique. (2021). Les personnes avec incapacité et le numérique. *NETendances*, 11(9). <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/les-personnes-avec-incapacite-et-le-numerique-2020/>
- Chadwick, D., Wesson, C. et Fullwood, C. (2013). Internet access by people with intellectual disabilities: Inequalities and opportunities. *Future Internet*, 5(3), 376-397. <https://doi.org/10.3390/fi5030376>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. et Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank.
- Fed Finance. (2020). *Comment évolue la finance à l'ère du numérique ?* <https://www.fedfinance.ca/actualites/comment-evolue-la-finance-a-l-ere-du-numerique>