

Livre blanc

# « Contre l'illectronisme »

Juin 2019



SYNDICAT DE LA  
PRESSE  
SOCIALE

# Avant-propos

## Pourquoi un Livre blanc contre l'illectronisme ?

Depuis plus de vingt ans, le Syndicat de la Presse Sociale (SPS), rassemblant plus de quatre-vingts éditeurs (associations, coopératives, mutuelles, syndicats), s'est préoccupé de l'égalité des citoyens face à la connaissance et à la maîtrise des savoirs fondamentaux.



Le grave et persistant problème de l'illectronisme dans notre pays – cela concerne encore 7 % de la population française âgée de 18 à 65 ans, de langue française dans leur foyer et ayant été scolarisée – a été, pour nos publications, en compagnonnage avec l'Agence nationale de lutte contre l'illectronisme (ANLCI) le thème récurrent de nombreuses actions de sensibilisation et d'alerte de l'opinion et des pouvoirs publics.

Aujourd'hui, c'est l'univers du numérique, dans ses innombrables applications, qui est apparu comme l'un des facteurs de réelles inégalités pour une partie importante de nos concitoyens. En effet, 23 % se déclarent « *mal à l'aise avec le numérique* ». Nous revenons plus loin et en détail sur l'étude du CSA Research, menée en 2018 à la demande du SPS.

Il n'est pas question ici de contester le considérable apport d'Internet dans la vie quotidienne. Les progrès permis en matière de savoirs et d'échanges sont immenses et tout pourrait être parfait dans le meilleur des mondes... Sauf que trop de personnes restent en dehors de ce tourbillon, des laissés pour compte, des populations trop âgées, trop jeunes, trop pauvres, trop étrangères à ce monde dématérialisé qu'elles ne peuvent maîtriser. Tous nous interpellent.

Il faut impérativement trouver des solutions pour que ce monde numérique soit accessible à tous. Bien sûr, la formation et l'éducation vont peu à peu permettre de réduire le nombre d'oubliés et,

peut-être, convaincre les réfractaires, mais il faut aussi mettre en demeure les concepteurs, les éditeurs publics et privés et les donneurs d'ordre de tous ces sites afin de placer en tête de leurs préoccupations l'utilisateur, le grand public, en favorisant un accès facile, limpide et clair pour tout le monde.

Nous revenons, à plusieurs reprises dans ce Livre blanc, sur le problème de la dématérialisation intensive des services en ligne du secteur public, parfois « *à marche forcée* » et trop souvent sans grande considération pour les usagers, utilisateurs obligés des services de l'État.

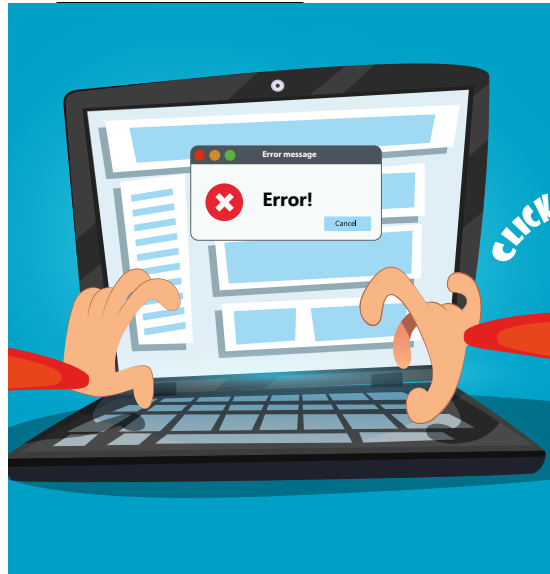
Des solutions existent, des règles élémentaires ont été élaborées au fil des expériences, il faut qu'elles soient mises en œuvre partout et appliquées scrupuleusement, aussi bien pour les sites publics que pour le secteur de l'e-commerce.

Il faut le faire savoir. C'est ce que nous nous efforçons de faire en publiant ce Livre blanc. Nous le destinons principalement aux différents services publics, aux éditeurs et aux concepteurs de sites ainsi qu'à la presse grand public et spécialisée.

Je tiens ici, au nom du SPS, à témoigner ma gratitude à tous les contributeurs, les experts et les praticiens qui nous ont apporté leur concours et qui nous ont fait profiter de leur riche expérience en donnant de leur temps et en partageant leurs pertinentes réflexions.

Que toutes et tous en soient remerciés chaleureusement.

**Philippe Marchal,**  
**président du Syndicat de la presse sociale**



*« Les consommateurs (usagers) ne sont pas tous en situation d'illectronisme, ou tout au moins pas tous au même stade d'illectronisme, mais, en règle générale, assez peu de consommateurs se sentent à l'aise pour effectuer leurs démarches en lignes. C'est pourquoi nous pensons que les entreprises et surtout les administrations qui généralisent la seule voie informatique pour la délivrance de documents ou pour les déclarations doivent mettre tout en œuvre pour faciliter au plus grand nombre l'accès à ces nouveaux outils. N'oublions pas que ce qui semble évident aux informaticiens peut sembler tout à fait incompréhensible à un utilisateur moyen. Même si l'utilisation des outils électroniques se développe extrêmement rapidement, c'est une chose d'écrire son courrier ou de faire des recherches sur le web, c'en est une tout autre, souvent beaucoup plus complexe, d'effectuer les démarches requises. »*

**Marie-Jeanne Clairet,**  
**administratrice de l'UFC-Que Choisir**

# Préface

## « *Illectronisme* » : un révélateur des limites de la société numérique ?

**E**n accédant au langage articulé, l'homme a pu échanger avec son entourage humain : nommer, distinguer, classer les objets de son environnement, séparer ses sensations, exprimer des sentiments, énoncer et partager des idées... De nombreuses découvertes techniques ont été échangées, puis gardées en mémoire, alors que l'homme ne disposait que du langage oral.

Lorsqu'à son tour l'écriture est apparue, voici quelques millénaires, pour faciliter les échanges économiques et la gestion des sociétés au sein des premières villes, elle a conduit à fixer la parole, la transcrivant et l'organisant sur une surface, puis la conservant ou l'envoyant à des destinataires choisis. Ainsi a-t-elle permis des modes de raisonnement plus distancés et abstraits et a-t-elle favorisé des découvertes scientifiques difficilement concevables sans son appui (qu'on se souvienne seulement des successions de formules mathématiques écrites au tableau noir par certains chercheurs: l'écrit repose la mémoire de ces formules et permet à la pensée de progresser plus souplement) <sup>1</sup>.

L'ordinateur, puis le micro-ordinateur et le smartphone ont, en quelques décennies seulement, modifié les techniques au service de l'homme et ont amené des progrès

majeurs grâce à l'informatique et l'intelligence artificielle. Si certains pouvaient imaginer, en 1978, l'informatisation de la société <sup>2</sup>, c'était avant Internet, avant le smartphone et même le micro-ordinateur n'était pas encore très répandu. Aujourd'hui, avec le stockage automatisé des savoirs et des ressources numérisées, leur accessibilité quasi instantanée est théoriquement permise à tous et les possibilités de communication se sont démultipliées. En permettant à chacun, par une connexion à Internet, d'accéder aux bases de connaissances, aux commerces, aux administrations, mais aussi de s'adresser à des inconnus dans le monde entier, les possibilités technologiques ainsi ouvertes annoncent des perspectives inimaginables au milieu du XX<sup>e</sup> siècle.

Nos sociétés ont massivement investi ces nouvelles techniques: les modalités d'accès aux savoirs et aux échanges de tous types (commerciaux, administratifs, scientifiques, culturels, techniques, ludiques, amoureux...) accroissent les possibilités d'usages autonomes et annoncent de très importantes modifications dans nos manières d'apprendre, de communiquer et de vivre en société.

Ces progrès successifs n'ont pas été d'emblée disponibles pour tous. D'abord réservées aux scribes, puis, lentement et grâce à la scolarisation, mais aussi pour répondre aux besoins liés aux échanges économiques et commerciaux <sup>3</sup>, la lecture et l'écriture sont entrées dans le quotidien.

---

1 *La Raison graphique*, Jack Goody, Minuit, 1979. *La Logique de l'écriture : aux origines des sociétés humaines*, Jack Goody, Armand Colin, 1986.

2 *L'informatisation de la société*, Simon Nora et Alain Minc, Documentation française, 1978.

3 *Lire et écrire. L'alphabétisation des Français de Calvin à Jules Ferry*, François Furet et Jacques Ozouf, Minuit, 1977.

Toutefois, plus de cent trente ans après l'obligation scolaire <sup>4</sup>, l'ensemble de la population française adulte ne parvient toujours pas à se servir aisément de la lecture et de l'écriture : en 2011, « 16 % des personnes de 18 à 65 ans résidant en France métropolitaine éprouv[ai]ent des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit, et pour 11 % ces difficultés sont graves ou fortes. Parmi celles qui ont été scolarisées en France, 7 % sont dans ce cas et peuvent être considérées en situation d'illectronisme ». (Insee Première, 1426, déc. 2012).

Alors même que l'écriture n'est pas encore partagée par tous, qu'en est-il de la capacité à se servir efficacement et aisément des nouveaux outils numériques ? L'équipement des Français en matériel informatique (micro-ordinateurs, tablettes, smartphones) s'est accru considérablement ces dix dernières années : ainsi, dans son édition 2018, le Baromètre annuel du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) sur la diffusion et les usages des outils numériques évoque 89 % d'internautes en France.

Tous ces utilisateurs sont-ils pour autant à l'aise avec le numérique ? Où apprend-on à se servir de ces outils ? Si des difficultés dans leur utilisation apparaissent, à quoi – et à qui – sont-elles dues ? Et comment peuvent-elles être identifiées ou dépassées ? Qu'y a-t-il de spécifique dans ces empêchements ? Quelles peuvent en être les conséquences, tant pour les personnes concernées, leur entourage, mais aussi pour le corps social ?

Depuis le début des années 2000, certains s'interrogent : l'accès au numérique est-il permis au plus grand nombre ? Que deviennent ceux qui restent à l'écart, volontairement ou du fait d'une certaine forme d'incapacité partielle ou durable, de ces outils et de ces usages ? Seraient-ils « désocialisés », pénalisés, en danger d'isolement ? Le numérique serait-il en train de créer de nouvelles inégalités sociales ? Si oui, comment prévenir ce risque ?

Dans les médias et les discours politiques, ce thème est fréquemment exposé en termes de risque de « fracture », de « fossé numérique » :

d'un côté les utilisateurs efficaces d'Internet et des nouvelles technologies d'information et de communication, de l'autre les hésitants, les réticents, les « peu à l'aise », les réfractaires... Un terme a même été forgé pour désigner cet éloignement, partiel ou total, voulu ou non, par rapport aux usages du numérique : l'illectronisme.

L'analogie avec la question de l'illectronisme n'est pas fortuite, certains qualifiant même l'illectronisme d'illectronisme du numérique. Il convient toutefois de préciser en quel sens ce terme, qui semble s'être imposé récemment dans les médias, peut être pertinent pour poser adéquatement les questions nées de l'utilisation de plus en plus systématique du numérique.

Au-delà du risque de stigmatisation que cette catégorisation introduit dans le langage, peut-être ensuite dans les attitudes, l'emploi du mot illectronisme ne désigne pas une caractéristique indiscutablement établie. Il peut être utilisé pour parler de la situation de la personne âgée qui se trouve à présent amenée à créer une adresse e-mail pour communiquer avec l'administration des finances, obtenir un rendez-vous chez un spécialiste de santé, et qui ne sait pas comment faire, alors qu'elle est toujours parvenue, jusqu'ici, à « remplir ses papiers » et prendre ses rendez-vous médicaux par téléphone. Elle était pleinement insérée.

Mais elle ne s'est jamais servie d'un ordinateur : elle doit maintenant apprendre à utiliser la souris, se servir du clavier, taper un texte, découvrir le copier-coller, enregistrer son texte, le ranger dans un dossier, le retrouver plus tard <sup>5</sup>. Et encore n'est-elle pas en situation d'illectronisme, ni de handicap. Entrer dans le numérique suppose des apprentissages spécifiques, des lieux pour apprendre, des personnes compétentes à la fois dans le numérique et dans la relation d'accompagnement.

Mais, lorsque nous rencontrons ce cadre supérieur qui se sert régulièrement des outils numériques dans son activité professionnelle, comme dans sa vie personnelle, et qui cependant s'exaspère lorsqu'il a des difficultés à remplir des documents administratifs en ligne : il arrête

---

<sup>4</sup> La loi du 16 juin 1881 rend l'enseignement primaire public et gratuit, puis la loi du 28 mars 1882 rend l'instruction primaire (6-13 ans) obligatoire.

<sup>5</sup> Compétences extraites d'un module d'initiation au numérique par Emmaüs Connect « Faire du numérique une chance pour tous ».

tout, il abandonne, jusqu'au moment où il peut solliciter l'aide d'une relation. Chez lui, le terme illectronisme désignerait une autre situation que celle de la personne âgée décrite précédemment. Nous approchons ici d'une caractéristique centrale du numérique : aucun apprentissage n'y est définitif. Les mises à jour, les nouveautés technologiques, les nouvelles applications sont souvent déstabilisantes. C'est une remise en cause permanente de ses savoir-faire qui est nécessaire, et qui mobilise une plasticité et une souplesse constantes.

Ces deux exemples, aux extrêmes limites de la gamme des comportements qui conduisent à éviter ou abandonner une requête sur Internet, illustrent la disparité des écarts que l'on peut constater et que le terme « *illectronisme* » pourrait conduire à confondre. Il reste que ce mot peut être utile, avec les précautions signalées, pour alerter sur les risques de mise à l'écart d'une partie de la population. Car la dématérialisation totale des services administratifs est prévue pour 2022. Mais, de même que les recherches sur les questions d'illettrisme ont mis en évidence qu'il vaudrait mieux parler de plusieurs formes d'illettrisme, donc d'illettrismes <sup>6</sup>, les conduites d'évitement des outils numériques revêtent des formes trop variées pour être réductibles à une même désignation. Stéphanie Laffargue montre dans les pages qui suivent, en appui sur l'enquête publiée en 2018 par l'institut CSA, que « *près d'un tiers des Français a déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet* ». Ce comportement de blocage se retrouve dans toutes les catégories de la population française et ceux qui abandonnent une requête relèvent de profils sociologiques, économiques, de niveaux d'études et d'équipement en technologie numérique différents.

Cette enquête de l'institut CSA, outre qu'elle propose une nouvelle évaluation de l'importance quantitative de celles et ceux qui sont concernés par les difficultés ou les impossibilités dans l'emploi de ces nouveaux outils, a surtout attiré l'attention sur la complexité de ces questions. Le retentissement de cette enquête

de 2018 auprès des médias a conduit à prolonger cette prise de conscience par une deuxième action : réunir un Laboratoire d'idées pour examiner ce qui est en jeu dans cet éloignement du numérique et publier un Livre blanc au terme des travaux de ce groupe. Ce Laboratoire d'idée a réuni régulièrement des personnes directement concernées par ces enjeux du fait de leur activité professionnelle pour faire le point ensemble sur différents aspects de cette question.

Le présent Livre blanc, mis au point par ce Laboratoire d'idées, vise à faire avancer la réflexion collective sur la recherche de compréhension des origines de ces problèmes, sur les enjeux personnels et sociétaux, mais aussi sur les pistes possibles d'accompagnement et de prévention des personnes fragilisées. Rappeler les expériences qui avancent et qui réussissent, celles qui sont à faire connaître et promouvoir des préconisations qui pourraient contribuer à diminuer significativement les difficultés des utilisateurs du numérique.

Car il semble bien que ceux qui cherchent à se servir du numérique, les utilisateurs donc, aient souvent été les grands oubliés des grandes novations technologiques. A la question : comment s'y prennent, concrètement, face à telle ou telle application, les utilisateurs « *ordinaires* », nous avons peu d'éléments de réponses.

Si une anthropologie des usages du numérique a commencé à se construire <sup>7</sup>, nous disposons de trop peu de travaux sur les dimensions psychologiques impliquées dans les attitudes face à l'utilisation d'Internet, dimensions cognitives (par exemple sur les modes de traitement des informations figurant sur un site, sur les compétences transférables depuis la pratique d'un site à celle d'autres), dimensions émotionnelles (représentations de ces outils virtuels, des relations à ces machines et ce que ces situations peuvent faire « *revivre* » comme émotions anciennes <sup>8</sup>), dimensions relationnelles et cognitives sur les effets d'une perception de « *mise à l'écart* » du groupe

---

<sup>6</sup> *Illettrismes et parcours individuels*, France Guerin-Pace, Economie et statistique, 2009.

<sup>7</sup> Les travaux de Pascal Plantard à Rennes 2, à présent intégrés dans ceux de l'équipe M@rsouin.

<sup>8</sup> Serge Tisseron est un des rares « *psys* » à étudier ces questions.

social<sup>9</sup>, pour n'évoquer que quelques pistes. Comment favoriser un vaste programme de recherches sur ces questions ?

Ce Livre blanc interpelle les concepteurs et les fournisseurs de sites, les « *décideurs* », les administrateurs : il prend donc délibérément le parti des utilisateurs et essaie de faire entendre leur voix. Si illettronisme il y a, n'est-il pas aussi créé par les situations d'inégalité flagrante entre ceux qui conçoivent des applications électroniques qu'ils testent avec des personnes à l'aise avec le numérique et ceux qui ont jusqu'ici réussi à vivre très honorablement sans devoir penser un jour vivre dans une société informatisée.

Se trouver à un moment donné, et par rapport à tel ou tel outil, en situation d'inconfort, n'a donc rien à voir avec une quelconque déficience, et vivre à l'écart des outils numériques a été le lot de l'humanité jusqu'au siècle dernier.

Le problème peut aussi venir du fait que les sites sont plus ou moins bien réalisés. Lorsque nous

sommes face à un nouveau site (par choix ou parce que c'est la seule possibilité d'accéder à un service), le temps passé à se repérer sur l'écran, à comprendre l'enchaînement des possibilités et des choix à opérer, saisir la logique du concepteur peut être décourageant. Nous sommes nombreux à pester contre le webdesigner (celui qui construit le site numérique) et nous souhaiterions pouvoir lui dire comment il pourrait améliorer son site ! Mais, le plus souvent, nous ne pouvons joindre personne, aucune adresse e-mail, aucun numéro de téléphone n'est proposé<sup>10</sup>.

Ce Livre blanc détaille les démarches testées et éprouvées par des responsables d'entreprises, d'administrations, d'associations... L'ensemble des acteurs réunis au sein du Laboratoire d'idées a cherché des exemples de pratiques utiles et en a débattu. C'est l'expérience de l'utilisateur qui est ici mise en avant, c'est la prise en compte de ses besoins qui a motivé ce livre.

---

9 Par exemple, des recherches à poursuivre sur le contrôle cognitif chez des personnes ayant vécu des épisodes d'ostracisme (thèse de doctorat en psychologie soutenue le 14 décembre 2015 par Nelly Pannuzzo à l'université Lumière Lyon 2, *Ostracisme et vulnérabilité sociale : impact sur le contrôle cognitif, les émotions et les besoins fondamentaux*).

10 La situation devient encore plus problématique – et déshumanisée – lorsqu'il s'agit d'entrer en contact avec le service client d'un fournisseur de services numériques. « Téléphonie : dans l'enfer des services clients, une épopée kafkaïenne vécue et racontée par l'écrivaine Nathalie Azoulai », *Le Monde*, 10 mars 2019.



## Jean-Marie Besse

Professeur honoraire des universités. Il a centré ses travaux de recherche depuis le début des années 1980, sur l'étude du rapport à l'écrit. Avec son équipe, il a construit les épreuves nationales d'évaluation de l'illettrisme, épreuves utilisées pour les enquêtes conduites par l'Insee (Information et Vie

Quotidienne – IVQ). Il a collaboré à des projets européens sur l'illettrisme (notamment le projet Modeval : Modalités d'évaluation). Soucieux des applications de ses travaux pour la prévention et la remédiation de l'illettrisme, il a développé des initiatives originales de collaboration entre l'école et l'université, autour de l'animation des BCD (depuis 1990), de la mise au point d'ateliers alpha pour l'aide aux enfants de CP fragiles dans leurs acquisitions (depuis 1997). Depuis 2014, il développe des projets centrés sur la communication orale et écrite dans un cadre de recherche-action auprès d'adultes en situation de handicap (IMC), au sein de l'APF France Handicap. Depuis 2018, il intervient comme consultant sur les questions relatives aux difficultés liées à l'utilisation du numérique (« *illettronisme* »).

## Parutions :

• « Le malaise face au numérique traverse les catégories sociales et les classes d'âge », **Entretien. *Le Monde***, 10 août 2018.

• ***Qui est illettré ?***  
J.-M. Besse et coll.  
(2003), Retz.

• ***Evaluer les illettrismes***  
J.-M. Besse et coll.  
(2004), Retz.

# Sommaire

Avant-propos .....p 2

Préface .....p 4

Glossaire .....p 11

## I - Historique et états des lieux de l'illectronisme en France

- Lutte contre l'illectronisme : où en est-on ?  
par Elie Maroun .....p 15
- L'illectronisme en dates .....p 21
- Rappel de l'étude : l'illectronisme en France  
par Stéphanie Laffargue .....p 23
- Stop aux idées reçues : comment ne pas  
stigmatiser les illectronistes ?  
par Florette Eymenier .....p 25
- Focus sur le programme gouvernemental  
par Béatrice Piron.....p 29

## II - Problématique d'utilisation des sites d'Internet

- Comment repérer une situation  
d'illectronisme ?  
par Annie Ripon-Serre .....p 36
- L'inclusion numérique en question  
par Thierry Taboy .....p 39
- Les technologies issues de l'apprentissage  
machine (IA) peuvent contribuer  
significativement à la lutte contre  
l'illectronisme en France  
par Olivier Mégean .....p 45

## III - Les illectronistes – vox populi

- Les freins et les souhaits des utilisateurs  
par Marie-Jeanne Clairet .....p 51
- Témoignages.....p 52

## IV - Simplicité d'utilisation des sites Internet « solutions »

- Simplicité d'utilisation des sites Internet :  
erreurs récurrentes  
par Bénédicte Roullier  
et Olivier Sauvage.....p 58
- Les solutions et les efforts à fournir de la part  
des entreprises et des sites contributeurs  
par Aurélie Tricot, Sabrina Hélaine  
et Misoo Yoon.....p 68

Annexe .....p 78



# Glossaire

## A

### **Abandonniste**

Personne qui renonce à faire quelque chose parce qu'il faut utiliser Internet.

## C

### **Chatbot**

Un chatbot est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur.

## D

### **Digital native**

Expression désignant une personne qui a grandi dans un environnement numérique. L'enfant du numérique, en français, a grandi pendant l'explosion du web documentaire (web 1.0) et de l'avènement du web social (web 2.0). Il est imprégné de la culture du numérique : Internet, web, ordinateurs, réseaux sociaux, jeux vidéo, nouvelles technologies.

### **Dématérialisation**

Remplacement des supports d'informations matériels papier par des fichiers informatiques. On parle aussi de la dématérialisation des services administratifs lorsque toutes les démarches s'effectuent en ligne.

## F

### **Fake news**

Information mensongère circulant sur Internet et plus particulièrement sur les réseaux sociaux.

### **Fracture numérique**

Terme employé pour décrire les inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication, leur utilisation et leur impact. Sont généralement admis au moins deux niveaux de fracture numérique : l'accès (fracture de premier degré) et l'usage (fracture de second degré).

## G

### **Geek**

Fan d'informatique, toujours à l'affût des nouveautés et des améliorations à apporter aux technologies numériques.

## I

### **Illectronisme**

Terme utilisé pour nommer l'illectronisme numérique, c'est-à-dire la difficulté à utiliser Internet dans la vie de tous les jours. Grâce à la campagne du SPS le mot est devenu l'un des plus utilisés dans la presse en 2018.

### **Illectroniste**

Personne qui rencontre des difficultés à l'utilisation d'Internet.

### **Intelligence artificielle (IA)**

Imitation de l'intelligence humaine à l'aide de procédés informatiques.

## R

### **Règlement général**

#### **sur la protection des données (RGPD)**

Nouveau cadre européen concernant le traitement et la circulation des données à caractère personnel, ces éléments sur lesquels les entreprises s'appuient pour proposer des services et des produits. Ce texte couvre l'ensemble des résidents de l'Union européenne.

## U

### **UX design**

Discipline permettant d'augmenter les performances d'un site web ou d'une application mobile en le rendant parfaitement conforme aux attentes des utilisateurs.

## Z

### **Zone blanche**

Zone, souvent située en pleine montagne ou à la campagne, dans laquelle aucun opérateur de réseau n'est déployé.



# I

## **Historique et état des lieux de l'illectronisme en France**



## Elie Maroun

Chargé de mission nationale à l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) depuis 2003, en charge des projets sur la maîtrise du numérique et de l'ingénierie du programme d'échanges des bonnes pratiques. Il a une longue expérience dans l'enseignement, la formation d'enseignants et formateurs et la conduite de projets d'ingénierie et de développement de dispositifs de formation.

”

**LUTTE CONTRE  
L'ILLECTRONISME :  
OÙ EN EST-ON ?**

## Société numérique : un Français sur trois ne s'y retrouve toujours pas

Plus de vingt ans après l'entrée de la France dans la société de l'information, en dépit des politiques volontaristes et leurs plans nationaux successifs visant l'appropriation du numérique, l'État n'a pu « *prévenir l'illectronisme avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme* »<sup>1</sup>. La France a pu atteindre une place satisfaisante parmi les pays développés en matière d'intégration des technologies d'information et de communication, mais l'accélération rapide de la transformation numérique de la société est sans commune mesure avec un rythme d'évolution facilement appropriable par la population. Ainsi, un grand écart se creuse entre la vitesse à laquelle les services se dématérialisent et celle à laquelle les citoyens d'une société numérique émergente se préparent pour en profiter. Des inégalités s'amplifient, notamment dans l'accès aux droits, faute de moyens suffisants en matière d'accompagnement de la population, qui doit être étendu sur tout le territoire national et plus particulièrement adapté aux personnes vulnérables.

« *Les inégalités persistent* », alerte le Défenseur des droits dans ses rapports, « *du fait de l'existence d'un illettrisme numérique ou d'un illectronisme* » (2013). Il recommande notamment de repérer et d'accompagner les personnes en difficulté avec le numérique et de renforcer la formation des agents des services publics amenés à accomplir ces nouvelles tâches, afin d'éviter un échec pour l'État de droit « *si une seule personne devait être privée de ses droits du fait de la dématérialisation d'un service public* »<sup>2</sup>. En pleine déferlante digitale, tous les acteurs publics et ceux de la société civile se mobilisent, chemin faisant, pour comprendre,

agir et accompagner les publics les plus fragilisés, tout en tirant profit de la transition numérique en cours pour impulser et conduire des changements dans tous leurs secteurs d'activité.

Encore aujourd'hui en France, près d'un adulte sur cinq n'utilise pas d'outil numérique ou abandonne en cas de difficulté. Les personnes âgées de plus de 70 ans sont très nombreuses dans cette situation (36 %), les adultes non diplômés sont encore plus nombreux (46 %)<sup>3</sup>, dont pour une grande partie l'illectronisme constitue la principale cause des difficultés. En 2018,



un adulte sur trois a renoncé à réaliser une tâche parce qu'il fallait utiliser Internet et qu'il ne le pouvait pas<sup>4</sup>. Pour la grande majorité de ces « illectronistes », l'abandon est dû à l'insuffisance de la maîtrise de l'usage autonome des outils numériques usuels. Or, rechercher et traiter des informations, créer et communiquer des données et des comptes personnels en

1 « *Il revient au service public de veiller au développement équilibré des [TIC] sur le territoire national et à l'égal accès de tous aux contenus essentiels que diffusent ces réseaux. À travers l'école, en particulier, l'État peut prévenir l'illectronisme, avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme* », Lionel Jospin, Premier ministre, discours du 26 août 1999, à Hourtin.

2 *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, Défenseur des droits, rapport 2019.

3 Selon le Baromètre du numérique 2018, Arcep, Crédoc, Mission Société numérique.

4 Selon l'enquête de l'institut CSA 2018 pour le SPS.





ligne et y accéder aisément font désormais partie des situations simples de la vie courante de la société d'aujourd'hui.

## Le numérique progresse de pair avec l'apprentissage tout au long de la vie

Avec le numérique, les savoirs fondamentaux se mettent en action. Savoir lire, écrire et calculer ne suffit plus pour faire face en autonomie aux besoins quotidiens. « *Trouver sa place, occuper un emploi, répondre aux défis sociaux, économiques, [...] de nouvelles qualifications, notamment en matière de technologies numériques, deviennent nécessaires* »<sup>5</sup>. Confirmés par

l'Unesco après plus de deux décennies de mutations accélérées de la société, ces constats s'inscrivent dans la continuité des orientations de l'OCDE. Ce dernier, dans son rapport « *Perspectives sur les compétences 2019* »<sup>6</sup>, incite les pays à soutenir l'apprentissage tout au long de la vie pour tous, afin que tout individu soit capable d'acquérir les compétences nécessaires, notamment cognitives, pour évoluer dans le monde numérique. Il rappelle ainsi son choix d'évaluer, en plus de la maîtrise des compétences de base traditionnelles (la littératie et la numératie), les capacités à résoudre des problèmes dans des environnements numériques à des fins personnelles, professionnelles ou civiques. D'un autre côté, cette mise en action des savoirs confirme la nécessité de maîtriser les compétences de base traditionnelles pour être capable d'agir aisément dans les environnements numériques fortement dominés par l'écrit. Par cette intention, en phase avec la transition numérique, l'accent est désormais mis sur « *la capacité d'accéder à des informations, [...] de les interpréter et de les analyser* »<sup>7</sup>. Rendues indispensables pour l'appropriation des dernières évolutions technologiques de la société, ces capacités s'ajoutent donc à la littératie, qui est définie comme « *Aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante [...]* », à l'ère de l'information (OCDE 2000)<sup>8</sup>.

On assiste donc depuis le début du XXI<sup>e</sup> siècle à l'avènement progressif de l'actuelle société numérique et, parallèlement, à l'opérationnalisation du concept de l'apprentissage tout au long de la vie, qui devrait préparer les populations à s'y impliquer et en tirer profit. Pour développer leurs politiques sur ces deux volets, les pays européens les inscrivent à la « stratégie de Lisbonne » (2000) : *garantir une société de l'information pour tous et développer la formation tout au long de la vie*. Cette dernière prend appui sur un cadre européen des compétences clés (2006 revu en 2018) intégrant la maîtrise du numérique aux côtés des autres compétences de base.



5 Audrey Azoulay, directrice-générale de l'Unesco, Journée Internationale de l'alphabétisation, 8 septembre 2018.

6 OCDE Skills Outlook 2019 : *Thriving in a Digital World*, OCDE, 2019

7 Enquête sur l'évaluation des compétences des adultes (PIAAC), OCDE, 2013

8 La littératie désigne « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités », *La littératie à l'ère de l'information*, rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes, OCDE, 2000

En France, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) propose un cadre national de référence (2003)<sup>9</sup> et un référentiel des compétences clés en situation professionnelle (2009) qui intègre la maîtrise de base du numérique dans une approche par compétences, visant notamment la résolution de problèmes dans des environnements technologiques. De son côté, le Conseil national du numérique (CNNum) retient la notion de la « littératie numérique » (*Digital literacy*)<sup>10</sup> dans son rapport 2013<sup>11</sup>. Il préconise de construire des politiques d'inclusion pour tous dans la société numérique, en réservant une priorité aux plus fragiles : « *la pauvreté, le chômage, l'isolement et la précarité, le manque de diplôme et de formation sont aujourd'hui aggravés et parfois provoqués par le manque d'expérience et de culture numériques* ».

## Une fracture numérique du 3<sup>e</sup> degré : l'inégalité d'accès à un accompagnement humain

Avec l'accélération de la transformation numérique subie dans leur quotidien, notamment dans les services publics actuellement en course vers l'objectif de 100 % dématérialisés à horizon 2022<sup>12</sup>, les personnes vulnérables seraient-elles face à une fracture numérique du troisième degré ? Après la première fracture relative à l'inégalité d'accès à Internet, qui est en train de se résorber progressivement, une seconde s'est rapidement imposée et demeure d'actualité : elle concerne l'inégalité d'usages des services en ligne et de la capacité à

s'approprier leurs contenus. La nouvelle fracture concerne l'inégalité à bénéficier d'un accompagnement humain adapté vers l'autonomie, au moment où les démarches en ligne deviennent de plus en plus individuelles et transfèrent la charge du travail du fournisseur de services vers l'utilisateur. De plus, ces démarches s'alourdissent par une responsabilisation accrue des individus. Cet indispensable accompagnement, partant souvent d'un besoin immédiat, doit mettre en confiance ces personnes et, en même temps, susciter chez elles l'envie de s'engager dans un processus d'acquisition irréversible des fondamentaux du numérique. Sans l'autonomisation durable, l'accompagnement risque de se limiter à un appui ponctuel pour résoudre le problème pour lequel la personne sollicite de l'aide. Dans ce cas, le temps d'accompagnement ne permet pas d'éviter la marginalisation des personnes en situation d'illectronisme doublement exclues par l'amplification de leur incapacité à exercer leurs droits.

L'accompagnement spécifique vers l'autonomie des personnes les plus fragiles qui cumulent plusieurs difficultés sociales est une priorité. Toutefois, ce besoin se présente également chez les personnes n'ayant pas de difficulté sociale significative, mais qui ne se sentent pas à l'aise avec les usages usuels du numérique faute d'avoir



9 Le cadre national de référence pour l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base, proposé par l'ANLCI, concrétise le concept de la formation tout au long de la vie par l'acquisition d'un socle fonctionnel pour la vie courante qui s'inscrit dans un continuum pour la maîtrise des compétences de base.

10 Il s'agit d'une extension de la définition de la littératie, proposée par l'université de Sherbrooke d'après les travaux de Robin Goodfellow (2011) sur la littératie numérique. Cette déclinaison reprend quasiment la définition retenue par l'OCDE (2000) en remplaçant les termes « l'information écrite » par « les TIC » ou « le numérique ».

11 Citoyens d'une société numérique, accès, littératie, médiations : pour une nouvelle politique d'inclusion, (CNNum, rapport 2013)

12 Action publique 2022 : pour une transformation du service public, programme lancé par le gouvernement en octobre 2017.





acquis et développé un bagage minimum de connaissances et de compétences pour s'approprier le numérique en perpétuel développement. À ce titre, la Cour des Comptes considère que « *l'illectronisme découle de l'illettrisme, mais des personnes sachant lire et écrire peuvent être incapables d'utiliser les outils numériques, particulièrement parmi les personnes âgées* »<sup>13</sup>. À noter que cette observation n'évoque que les capacités de compréhension et de production de l'écrit; elle n'aborde pas les aptitudes relatives à la pensée algorithmique, la navigation dans le cyberspace, le traitement des informations en lien avec le sens à donner dans l'action au quotidien.

Les personnes en difficulté avec le numérique qui ne sont pas confrontées à l'illettrisme sont relativement plus visibles. Elles n'ont pas, pour l'instant, honte de parler de l'absence ou de l'insuffisance de leur maîtrise du numérique. Elles hésitent moins à demander de l'aide, considérant que leurs difficultés concernent de nouvelles technologies qui ne figuraient pas parmi les fondamentaux appris à l'école. La quasi-totalité des Français âgés de plus de 40 ans n'a pas bénéficié de formation ou d'initiation aux usages de base du numérique lors de sa scolarité obligatoire. Pourtant en 2018, seule une personne sur trois de cette catégorie d'âge accepte de suivre une courte formation

gratuite quand elle rencontre des difficultés à l'usage du numérique, tandis que près de la moitié sollicite l'aide de quelqu'un, notamment d'un proche dans 80 % des cas. À rappeler qu'à celles-ci s'ajoutent les personnes en situation d'illectronisme âgées de moins de 40 ans qui, pour diverses raisons, n'ont pu développer leurs compétences pour atteindre et maintenir une maîtrise aisée du numérique.

Ces constats devraient interpeller davantage tous les acteurs potentiellement concernés par l'accompagnement, l'orientation, l'insertion, l'action sociale, l'évolution professionnelle et la formation des personnes en difficulté et les inciter à repenser en profondeur l'organisation et l'ingénierie de leurs offres de services. Ces dernières devraient intégrer la maîtrise du numérique au niveau le plus adapté aux contextes et aux besoins de la personne à accompagner, de manière indissociable des compétences nécessaires à la réussite de son inclusion. Pour se diriger vers les organismes spécialisés, la personne à la recherche d'aide ou de formation ciblée pour sortir de sa situation d'illectronisme devrait trouver auprès de ces acteurs des solutions stimulantes, attractives et sur-mesure.

Ces constats doivent également inciter les acteurs de la médiation numérique à

---

<sup>13</sup> Relations aux usagers et modernisation de l'État : Progrès et limites de la modernisation numérique de l'État en France, Rapport de la Cour des comptes, 2016.



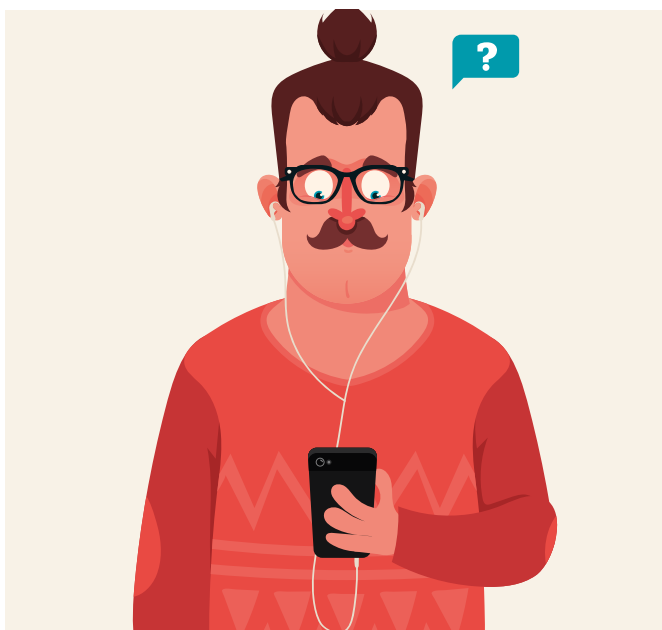
personnaliser leurs services aux publics pour mieux accompagner vers l'autonomie les plus fragilisés, notamment ceux qui sont en difficulté face à l'écrit. Ceci, en s'appuyant notamment sur des compétences complémentaires de proximité pour fournir un accompagnement spécifique renforcé et une formation adaptée à leur situation. Pour leur redonner confiance, il convient de reconnaître que ces personnes ont la capacité d'agir, de prendre conscience de leurs difficultés et d'y faire face. Enfin, pour ne laisser personne au bord du chemin, privé d'accès aux droits, les acteurs les plus concernés sont les services publics de proximité sur les territoires. En évitant de continuer à « faire à la place de » la personne accueillie, un accompagnement personnalisé devrait être proposé dès le repérage des difficultés en vue d'orienter et faire bénéficier l'utilisateur d'un appui complémentaire visant son autonomie avec le numérique. Il convient de rappeler qu'à travers son plan national pour un numérique inclusif, lancé en septembre 2018 et conduit par la Mission

société numérique, l'État mobilise sur les territoires tous les acteurs de proximité (collectivités territoriales, acteurs de services publics et de la médiation numérique, entreprises...) et met à leur disposition une panoplie d'outils et modalités d'intervention <sup>14</sup>.

## Accessibilité numérique : décloisonner les accompagnements vers l'autonomie

De nos jours, la digitalisation de masse, amplifiée par la course à la dématérialisation totale des services publics, impose aux individus une appropriation rapide de nouveaux usages et outils numériques. Les acteurs de tous les secteurs d'activité, économiques et sociaux, de services publics et de la société civile, tentent de trouver les solutions les plus accessibles pour que le numérique profite à tous et que le plus grand nombre de citoyens soit impliqué dans la transformation numérique <sup>15</sup>. Qu'ils soient salariés, agents de services publics, intervenants sociaux, parents, clients, jeunes en insertion, citoyens empêchés ou éloignés du numérique... tous sont invités à apprendre aussi vite que possible à le maîtriser. Or, l'appropriation de ses usages nécessite un appui individualisé que les technologies ne peuvent pas offrir à ce jour, sans l'apport d'un accompagnement humain qui « reste indispensable pour une partie encore significative des usagers » <sup>16</sup>.

Les précarités face au numérique touchent une large diversité de catégories de la population française, notamment dans le cas où l'abandon des usagers quand ils rencontrent des difficultés



14 Divers outils et dispositifs sont mis à disposition ou en cours de déploiement par la Mission Société numérique : kit d'intervention rapide, Pass numérique, module de formation des aidants, outil de sécurisation « Aidants Connect », Hubs territoriaux « France connectée ».

15 À titre d'exemples, des initiatives portées par 76 organisations nationales signataires de la chartre « Pour que le numérique profite à tous : mobilisons-nous contre l'illettrisme », proposée par l'ANLCI en 2016, qui s'ajoutent aux dizaines de bonnes pratiques identifiées sur les territoires (illettertsolutions.fr).

16 « Garantir aux usagers un accompagnement humain chaque fois que nécessaire » est l'une des « 30 recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics », Rapport du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA, 2018).



est pris en considération, comme le montrent les enquêtes du Crédoc et de l'institut CSA en 2018. La plupart des raisons de l'abandon, notamment du renoncement à réaliser des démarches administratives, mettent en cause une ou plusieurs formes d'inaccessibilité des services en ligne à toutes les personnes en difficulté. L'accessibilité, de par ses multiples domaines spécifiques, peut être abordée sous plusieurs angles qu'on peut regrouper en deux catégories : la première concerne la physionomie, la navigation et les contenus des sites web <sup>17</sup>, mais aussi l'inaccessibilité au réseau Internet; la seconde traite de la compréhension et la production de l'écrit ou les supports pour les personnes en situation de handicap. Considérant que la première relève des travaux avec les concepteurs des sites ou des services en charge de la couverture du réseau d'Internet et son accessibilité à toute la population, la seconde nécessite l'accompagnement des personnes en difficulté en se focalisant principalement sur l'objectif de leur autonomisation.

Pour que la société numérique soit pleinement inclusive, quelle que soit la spécificité des situations, elle devrait mettre à profit les

opportunités offertes par le numérique « *pour contribuer à l'émancipation et l'inclusion sociale de chacun, particulièrement des personnes les plus fragiles* » <sup>18</sup>. L'accompagnement humain adapté vers l'usage autonome du numérique peut alors s'opérer au moment où l'intérêt se manifeste vers la personne repérée en difficulté ou sollicitant de l'aide. Inscrire la prise en charge des difficultés de la personne accompagnée dans une approche émancipatrice lui permettra d'acquérir des compétences numériques transférables dans d'autres environnements de la vie quotidienne et de faire face à la rapidité des changements. À l'exception des parcours professionnalisants, tout processus d'accompagnement des personnes en difficulté doit viser l'autonomie des usages du numérique dans tous les contextes de la vie quotidienne. À titre d'exemple, accompagner un salarié à prendre part à la transformation numérique en cours dans son activité professionnelle devrait inévitablement lui faire bénéficier d'une montée en compétences pour utiliser aisément les services publics dématérialisés (Pôle Emploi, CAF, Ameli, cartes grises...) <sup>19</sup>.



17 Se référer aux préconisations du guide « Communiquer pour tous : guide pour une information accessible », Santé public France (2018) et celles de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC), « 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire » (2017).

18 Vers une société numérique pleinement inclusive, Labo de l'Agence nouvelle de solidarités actives (Ansa) sur l'inclusion numérique (2018); publication de quatre cahiers thématiques et une cartographie concernant les personnes en situation de fragilité face au numérique.

19 « Les essentiels : Tous égaux face au numérique », démarche proposée par Uniformation en partenariat avec l'ANLCI (2018), constitue un exemple pertinent d'inclusion numérique des salariés de 1<sup>er</sup> niveau de qualification.





# L'illectronisme en dates

---

## 1999

La France compte 5,5 millions d'internautes, au moment où on assiste à la démocratisation progressive de l'Internet à travers le web. À l'ère de l'information, dans une société française en pleine transition, les premières collectivités mobilisées obtiennent le label « Ville Internet »<sup>13</sup>. L'État mise sur l'école pour prévenir « l'illectronisme », terme utilisé pour la première fois en France<sup>14</sup>.

---

13 Cités en réseaux : 20 ans du label Villes Internet, Association Villes Internet, 2019.

14 Par Lionel Jospin.

---

## 2000

L'apparition des e-books interpelle les bibliothèques. L'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib) organise une table ronde intitulée « Les bibliothèques contre l'illectronisme ». Ce néologisme, qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique, est défini par Élisabeth Noël, de l'Enssib, comme « *un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques* »<sup>15</sup>.

Par ailleurs, l'État lance le certificat de navigation Internet (CNI) et le brevet informatique et Internet (B2i)<sup>16</sup>. Une formation basée sur un référentiel de capacités de base recouvrant la navigation, la communication et la recherche sur Internet pour le premier et, pour le second, une formation visant la maîtrise de la compétence numérique ainsi que l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information. Ce dernier est remplacé par la plateforme PIX depuis 2018. Parallèlement à ces outils, le passeport de compétences informatique européen (PCIE) ou European Computer Driving Licence (ECDL) représente une référence européenne pour la formation et la certification des compétences en informatique. Il s'est déployé dans 148 pays sous le nom d'International Computer Driving Licence (ICDL).

---

15 Les Bibliothèques contre l'« illectronisme », Jérémie Desjardins, Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2000.

16 *Bulletin Officiel du ministère de l'Éducation nationale*, N° 42 du 23 novembre 2000.

---

# 2008

Le Syndicat de la presse sociale (SPS) organise en partenariat avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), la deuxième rencontre de la presse sociale européenne sous le thème « *De l'illettrisme à l'illectronisme, une même exclusion ?* ». Ce fut une première manifestation en France dédiée à l'illectronisme, (computer illiteracy, en anglais) l'incapacité à accéder aux nouvelles technologies de l'information et à les maîtriser. Elle a permis la poursuite de l'engagement des éditeurs de presse, de la lutte contre l'illettrisme à la lutte contre les fractures numériques. Des initiatives en France et en Europe ont été présentées pour illustrer la mobilisation permettant à tous d'accéder à l'information, de communiquer, d'apprendre et d'agir en utilisant le numérique.

---

# 2017

La mission d'enrichissement de la langue française retient, dans le vocabulaire de l'éducation et de l'enseignement supérieur, l'expression « inhabileté numérique » qui la définit ainsi : « *difficulté, voire incapacité, d'une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques de la vie courante* ». Cela correspond aux expressions utilisées en langue anglaise : *computer illiteracy, digital illiteracy, information illiteracy* <sup>17</sup>.

---

17 *Bulletin Officiel du ministère de l'Éducation nationale*, N° 42 du 9 février 2017.

---

# 2018

Le SPS publie une étude comprenant une enquête réalisée par l'institut CSA au sujet de l'illectronisme en France, il anime par la suite un Laboratoire d'idées sur cette problématique<sup>18</sup>. Grâce à la campagne de sensibilisation du SPS le mot « illectronisme » est dans le top 3 des mots qui ont marqué l'année 2018.

De son côté, l'ANLCI considère que l'illectronisme caractérise « *la situation d'un adulte ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante* »<sup>19</sup>.

---

18 Enquête de l'institut CSA-SPS, 2018.

19 Définition proposée dans le cadre de l'expérimentation d'une formation basée sur une approche par compétences de base, intégrant le numérique.



## Stéphanie Laffargue

Directrice d'études au sein du pôle Society, à l'Institut CSA. Elle est diplômée d'un master en sciences politiques comparées (Sciences-Po Paris) et d'un master en droit public et européen (faculté de droit de Nancy). Elle a douze années d'expérience, dont plus de six passées au sein de l'Institut CSA en tant que spécialiste des enjeux d'image et de communication et des problématiques sociétales (pouvoir d'achat, fracture numérique, développement durable/RSE).

”

**RAPPEL  
DE L'ÉTUDE :  
L'ILLECTRONISME  
EN FRANCE**



**L**a démarche de l'institut CSA, à la demande du Syndicat de la presse sociale (SPS), repose sur la volonté d'explorer les rapports au numérique et, par ce vecteur, la notion d'« illectronisme » (contraction des notions d'illettrisme et d'électronique), un concept encore insuffisamment défini et sur lequel il n'existait pas, ou très peu, de données et d'études disponibles.

Il ressort de notre étude des résultats éclairants et quasiment inédits : le « tout numérique » est en train d'isoler une partie de la population, pas seulement les personnes âgées, pas seulement ceux qui ne sont pas bien équipés et pas seulement les catégories socioprofessionnelles les moins favorisées... Mais des individus qui ne s'en sortent plus et qui se sentent de plus en plus en décalage, car l'usage d'Internet ne leur est pas si facile.

Ainsi, il ne s'agit, par nature, ni d'un problème de niveau d'équipement, car près de 90 % des Français possèdent au moins un appareil numérique (ordinateur, smartphone ou tablette) permettant de se rendre sur Internet, ni d'un problème d'accès à Internet (la quasi-totalité disposant d'une connexion), mais bien d'un manque d'aisance quant à l'usage d'Internet et des outils numériques.

En considérant ceux qui ne vont jamais sur Internet (12 % des Français), ceux qui y vont rarement (moins d'une fois par semaine), et ceux qui y vont mais qui trouvent la navigation difficile, près d'un quart des Français (23 %) n'est pas à l'aise avec le numérique, soit près de 11 millions de personnes.

Un autre chiffre interpelle : 19 % des Français ont, au cours des douze derniers mois, renoncé plusieurs fois à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet et qu'ils ne le pouvaient pas, ceux que nous pouvons désigner comme « les abandonnistes ». Un comportement qui se retrouve dans toutes les catégories de la population française qu'importe la catégorie socio-professionnelle, l'âge (y compris « les enfants du numérique ») ou le lieu d'habitation (milieu urbain et rural). Et ces Français renoncent à de multiples démarches (loisirs, achats, tâches administratives, etc.) qui sont pourtant essentielles dans leur vie quotidienne. Pour eux, encore plus que les autres, la navigation sur Internet représente une difficulté et l'usage des équipements numériques pose problème (alors même, encore une fois, qu'ils sont bien équipés).

Tout ceci peut avoir un impact psychologique fort : un Français sur dix a déjà ressenti un décalage dans l'emploi du numérique au point de se sentir seul et a dû limiter ou annuler une activité à cause de l'emploi indispensable d'Internet.

Un malaise qui pousse certains à vouloir se perfectionner, voire à se faire accompagner, mais *quid* de ceux qui ne peuvent pas l'être ?

Pour ne pas accentuer ce phénomène qui touche déjà une part non négligeable de la population, l'enjeu est de taille et est engageant, car il implique que les réponses apportées, par les acteurs publics comme privés, soient inclusives à tous les niveaux que ce soit lors de l'apprentissage du numérique, comme dans le cadre de la conception des sites Internet et de la réflexion sur l'ergonomie et la navigation, etc.

**Étude complète téléchargeable sur le site du SPS : [sps.fr](http://sps.fr), onglet « Illectronisme ».**



## Florette Eymenier

Co-fondatrice de POP School vient d'être nommée au Conseil National du Numérique (CNNum) en tant que représentante du monde économique dans le domaine de l'inclusion numérique.

”

**STOP AUX  
IDÉES REÇUES :  
COMMENT NE PAS  
STIGMATISER LES  
ILLECTRONISTES ?**





## L'isolement numérique

### → Isolement

Prenons par exemple les réseaux sociaux : une partie non marginale de la population n'a pas de compte Facebook, parce qu'elle le choisit ou parce qu'elle n'en ressent pas le besoin. Mais comme une partie de la communication – personnelle, institutionnelle ou associative – utilise de plus en plus exclusivement ce canal, les non-utilisateurs s'habituent à ne pas être informés et se détachent progressivement, dans le silence, sans que cela soit ressenti comme un manque. Cela ne signifie pas forcément de pousser tous les utilisateurs d'Internet à utiliser les Gafam (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft), mais c'est un constat de cet isolement. Cela suppose que les réseaux d'information sont des réseaux plus traditionnels : TV, presse, modes d'échanges personnels propres.

### → Découragement

À ce point vient se grever une sorte de découragement, une blessure d'amour-propre. Internet est perçu de plus en plus souvent comme le seul moyen de contact et la médiation humaine a disparu ou disparaît trop rapidement. L'angoisse de ne pas maîtriser est effrayante pour la personne concernée lorsqu'elle comprend qu'elle ne pourra pas contourner son ignorance par un appel téléphonique, un courrier, un rendez-vous... Cette situation est de plus en plus fréquente.

### → Des pistes de solution pour les abandonnistes

De nombreuses initiatives existent pour accompagner les personnes en difficulté sur Internet. Des ateliers de médiation, comme ceux d'Emmaüs Connect et de Wetechcare, répondent à des personnes en demande, mais pas aux 19 % d'abandonnistes recensés.

Pour les abandonnistes, les solutions semblent souvent passer par des personnes proches (enfants, amis, voisins...). Les solutions envisagées :

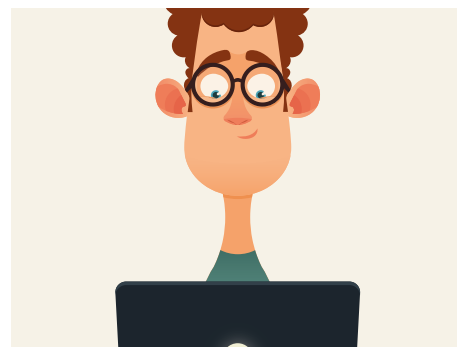
- Développer une application de réseau d'entraide voisinage pour l'accès aux services dématérialisés.
- Réinventer le métier d'écrivain public.
- Personne ressource en ligne pour accompagner les abandonnistes.
- Formaliser une plateforme, un outil de particulier à particulier pour l'aide en ligne ou un 0 800...



## La rapidité du changement

La dématérialisation est intervenue de manière rapide, incontournable et non négociable. Elle a remplacé les vecteurs de communication traditionnels avant que les personnes aient eu le temps de la maîtriser. Le temps de l'accompagnement est venu *a posteriori*. Il semble de plus en plus nécessaire

de créer des outils qui viennent s'ajouter aux autres moyens de communication avant de les remplacer. Par ailleurs, si on prend en compte l'évolution « foudroyante » et permanente des techniques évoquées, on comprend bien que le problème se situe plus dans les usages des sciences numériques que dans l'adaptabilité des utilisateurs. Par exemple : afin d'optimiser leurs sites les services publics, les entreprises font évoluer sans cesse leur site et comme dans les grandes surfaces qui réorganisent leurs rayons, une perte de repère a lieu et ceci peut intervenir de manière régulière et provoquer un abandon.



## La conception des sites

Malgré de nombreux efforts il semble que les éditeurs de sites Internet ne se mettent pas suffisamment dans la peau de l'utilisateur (comment l'utilisateur va-t-il comprendre?), c'est l'utilisateur qui doit se mettre à la place de l'éditeur (qu'est-ce qu'il me demande? qu'a-t-il bien voulu dire? qu'attend-il de moi?). Les questions qui reviennent le plus souvent lors de mise à jour de situation sur le site de Pôle Emploi, de la CAF ou de la SNCF sont « que me demandent-ils exactement? ». Les personnes qui se retrouvent dans cette situation se disent : « je ne comprends pas la question, je ne sais pas où cliquer, ce site est mal foutu » et elles préfèrent alors abandonner la démarche plutôt que d'exprimer leur



incompréhension pour aller plus loin. La difficulté n'est pas de ne pas comprendre les outils, mais les usages. Les techniques sont conçues pour donner l'illusion qu'il n'est pas nécessaire de les comprendre pour les maîtriser, ce qui est faux. Pour affronter la difficulté, il serait nécessaire d'accepter que l'usage des outils numériques ne soit pas une évidence pour tout le monde.

### → À qui incombe la faute ?

- La conception des sites qui est produite par les commanditaires qui éditent des cahiers des charges avec leur vision et leurs objectifs à atteindre et qui doivent absolument faire l'effort de se mettre à la place de l'utilisateur.

- Former de manière plus conséquente et plus intensive les spécialistes du web à la notion d'UX design.

Les concepteurs des sites répondent aux cahiers des charges avec une approche technologique et une interface graphique. De gros efforts sont faits pour y faire intervenir de l'UX design (l'UX Design consiste à penser et concevoir un site web de la meilleure manière possible pour que l'utilisation soit optimale. Ainsi, on s'intéresse au design d'accès au service d'un site et à l'utilisation, que va en faire l'internaute avant même de penser au développement).

Étonnant de voir que ceux qui proposent des services sur Internet, à quelques exceptions notables près, ont aussi peu d'expertise des techniques et des outils que ceux qui les utilisent. La communication entre deux ignorances ne peut pas être efficace.

Mieux concevoir les outils est une nécessité. Les usagers des services publics sont trop souvent des clients obligés. Si les outils sont



peu, mal ou douloureusement utilisés par les usagers, la responsabilité en incombe plus à ceux qui les mettent en place qu'à ceux qui les utilisent.

### → Des pistes de solutions pour améliorer la conception des sites

- Faire intervenir les utilisateurs en amont de la rédaction du cahier des charges, les faire participer à la rédaction de celui-ci et tenir compte des besoins exprimés.

- Mieux former les développeurs aux besoins des utilisateurs, inclure de l'UX design dans leurs formations.

- Rendre incontournable l'intervention d'un UX designer pour la conception des sites.

La démarche centrée « utilisateur » connaît aujourd'hui un véritable engouement, même s'il s'agit encore trop souvent d'un effet de mode. Le premier Observatoire du management de l'expérience client, publié en juin 2016 par l'Association française de la relation client (AFRC), a montré que seuls 30 % des groupes sont réellement avancés ou matures en la matière, tandis que deux entreprises sur cinq se trouvent en phase de décollage. En France, les entreprises tardent encore à mesurer l'importance d'une équipe de design interne, et font souvent appel à des

free-lances. Les pratiques sont cependant en train d'évoluer, notamment lorsque de grands groupes rachètent des agences spécialisées. La France commence à combler son retard culturel.

## Le manque de confiance

Toutes les dérives attribuées au net (les *fake news*, les tentatives d'escroqueries, etc.) font partie de la conscience collective des utilisateurs. La plupart des internautes n'ont pas une conscience claire du cheminement des données qu'ils manipulent, mais s'en méfient quand même. Où sont-elles stockées ? Par où cheminent-elles ? Quels sont les enjeux ?

Souvent les utilisateurs ne comprennent pas non plus les formats des fichiers informatiques. Tous ont vécu l'expérience d'envoi de documents en ligne qui ne sont pas au bon format (PDF, Jpeg,

Tiff...) ou alors pas reçu par le destinataire et qui doivent être retournés à plusieurs reprises. Cela crée souvent des situations inextricables.

Le résultat de ce manque mène à la démission de ces personnes devant l'évolution des technologies. Le peu de préoccupation face à des enjeux comme la réputation numérique, la maîtrise des données personnelles ou la généralisation des systèmes de surveillance semble un des sujets le plus préoccupant.

### → Comment rétablir cette confiance ?

Voici un enjeu de taille. Le manque de confiance dans la protection des données personnelles constitue un frein pour l'usage d'Internet, selon le baromètre du numérique présenté par l'Autorité française de régulation des télécoms (Arcep), le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Agence du numérique. Cette étude relève que 33 % des Français sont méfiants quant à la protection de leurs données

personnelles, les 18-24 ans étant les plus inquiets à ce sujet (40 %). Selon une étude commandée par Facebook en mars 2019, plus de la moitié des internautes ne font pas confiance aux grosses entreprises d'Internet concernant leur vie privée en ligne, une tendance qui grandit avec le temps. De nombreux internautes se montrent désormais beaucoup plus prudents sur les informations qu'ils dévoilent sur eux-mêmes en ligne. Les nouvelles lois concernant la protection de la vie privée en Europe ont cependant quelque peu atténué les craintes, même si une majorité d'internautes déclarent ne pas avoir confiance dans ces géants. L'étude montre que les internautes ont changé de comportement afin de donner moins d'informations sur leur vie privée. 63,8 % des utilisateurs indiquent qu'ils sont plus prudents vis-à-vis des sites qu'ils visitent. 59,9 % rechignent à donner des informations financières, 42,6 % des informations de santé, 36,2 % limitent leur expression d'opinions personnelles et 26,9 % modèrent leurs interactions en ligne. Seuls 7,5 % n'ont pas changé d'habitude sur Internet.

## Des pistes de solutions pour créer une confiance en ligne

- Mieux communiquer sur les différents acteurs de la sécurité sur Internet.
- En faire une volonté d'éducation comme il existe une éducation à l'image.
- Découvrir les actions de Internetsociety.org.
- Créer un service application de proximité d'entraide pour l'accès aux services dématérialisés.



## Béatrice Piron

Députée des Yvelines et présidente du groupe d'études consacré à l'illettrisme et à l'illectronisme à l'Assemblée nationale. Issue de la société civile, ingénieure en informatique de formation, Béatrice Piron a été membre du comité de direction d'un grand groupe international. Après avoir vécu au Japon, elle a créé sa propre entreprise d'aide à domicile. Éluée députée, elle rejoint la commission des Affaires culturelles et de l'éducation. Son engagement contre l'illettrisme et l'illectronisme s'explique par son parcours : elle sait comme les compétences fondamentales (la lecture et l'écriture), mais aussi les compétences numériques sont des vecteurs d'intégration sociale et professionnelle. Le groupe d'études « Illettrisme et illectronisme » a vocation à réaliser un diagnostic de ces deux problématiques, étudier les dispositifs de certification des compétences fondamentales et évaluer les politiques publiques de prévention et de formation qui sont mises en œuvre par le gouvernement et les collectivités territoriales.

”

# FOCUS SUR LE PROGRAMME GOUVERNEMENTAL

**L'**illectronisme caractérise toutes les personnes qui ne sont pas autonomes avec les outils du numérique, parce qu'elles n'ont pas la compétence technique ou parce qu'elles ressentent un malaise dès qu'elles doivent réaliser une démarche en ligne.

Pour les premiers, l'explication est simple : ils ne savent pas utiliser un ordinateur, un smartphone ou une tablette. La situation des seconds est plus complexe : ils savent utiliser les outils, mais ils ressentent un malaise, parfois incapacitant, dès qu'il s'agit de réaliser une démarche sur Internet, comme un achat ou une procédure administrative. La peur de commettre une erreur et l'inaccessibilité du site Internet sont alors souvent la cause de ce malaise. En effet, certains sites ne sont pas intuitifs ou peu ergonomiques. Pour une personne dont les compétences numériques sont déjà fragiles, la navigation sur le site devient alors très difficile. Et si la démarche est importante (déclaration d'impôt ou demande de carte grise), cette personne risque d'abandonner et se censurer au moment où elle devra commencer une nouvelle démarche. Certaines personnes savent même naviguer sur Internet, envoyer un e-mail,



faire du traitement de texte, mais ressentent malgré tout un fort sentiment d'insécurité face à la machine ou lors de mises à jour des applications et des sites Internet. Finalement, il convient aussi d'évoquer la situation des personnes exclues du numérique parce qu'elles n'ont pas accès, ou ont un accès très limité, à Internet, parce que le réseau est peu développé sur leur territoire.

Aujourd'hui, le quotidien des personnes en situation d'illectronisme est fortement affecté car les compétences numériques sont de plus en plus indispensables dans la vie de tous les jours. Au même titre que d'autres savoirs fondamentaux, comme la lecture ou l'écriture, le numérique est devenu un vecteur de citoyenneté et d'inclusion sociale car de nombreux services, notamment publics, sont dématérialisés, c'est-à-dire disponibles en ligne. Dans le monde professionnel, ces compétences sont également très sollicitées : ne pas les maîtriser représente un risque de perte d'employabilité.

## La dématérialisation des services

Depuis une dizaine d'années, les gouvernements successifs ont d'ailleurs engagé un vaste mouvement de dématérialisation de certains services publics. La plupart des démarches, qui avant devaient être réalisées à un guichet, les jours de semaine en heures ouvrables, peuvent maintenant être effectuées en ligne à n'importe quel moment. C'est un gain de temps considérable pour l'utilisateur, qui peut accéder depuis son domicile à tous les services publics, donc à ses droits, sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Ce sont aussi des économies budgétaires pour toute la société puisque la disponibilité des services en ligne rend moins nécessaire le maintien de guichets et réduit la paperasse administrative. D'ici à 2022, toutes les démarches administratives pourront être réalisées en ligne, comme s'y est engagé le gouvernement.

Ce mouvement de dématérialisation administrative a été initié car il correspond à une véritable demande des utilisateurs. Nombre d'entre eux ont délaissé les guichets, leur préférant leur version numérique. Face à l'évolution de ces usages, les pouvoirs publics ont dû adapter l'offre : pour proposer un service en ligne de qualité, les guichets peu fréquentés ont été fermés. Mais c'est bien parce que les pratiques ont évolué que l'offre de service public s'est adaptée, et non l'inverse.

Toutefois, cette dématérialisation ne doit pas se faire au détriment des plus fragiles et des plus vulnérables ni des personnes en situation d'illectronisme. Ce sont elles qui souffrent le plus



des fermetures des guichets, notamment en zone rurale ou la problématique des usages est aggravée par celle de la connexion à Internet et de la qualité du réseau. 11 millions de personnes sont aujourd'hui éloignées du numérique, se sentent en difficulté ou n'utilisent pas Internet. C'est pourquoi, le gouvernement, en lien avec les collectivités locales, les entreprises et des associations proposent des solutions concrètes contre cette fracture numérique qui est un facteur d'exclusion sociale. Chacune de ses solutions est appropriée à la situation de la personne, selon que sa difficulté provienne d'une incapacité technique, d'un manque de pratique ou d'un malaise vis-à-vis du numérique.

## La couverture haut débit et l'accompagnement

En tout premier lieu, le gouvernement a contractualisé avec les opérateurs téléphoniques pour que le haut débit couvre intégralement le territoire d'ici à 2020, puis le très haut débit d'ici à 2022. Les opérateurs qui ne tiennent pas leurs engagements sur la couverture en fibre optique des zones denses et très denses seront sanctionnés. 60 % des zones peu denses seront couvertes par la fibre, grâce aux 6 milliards d'euros engagés par le gouvernement et les collectivités à travers le Plan France très haut débit. Les 40 % des zones peu denses restantes seront connectées à la fibre ou montées en débit. Et contre les zones blanches, dans lesquelles presque 2 millions de foyers habitent,



l'État a mis en place un guichet « Cohésion numérique » doté de 100 millions d'euros et qui permet de trouver la solution la plus adaptée. L'État participe à l'installation du matériel à hauteur de 150 euros maximum par ménage pour financer l'achat d'une parabole, d'une antenne ou d'une box. Aussi, pour les 10 000 communes qui ne sont pas couvertes par un réseau satisfaisant, dans lesquelles habitent 1 million de Français, le gouvernement a facilité la mise en place d'antennes.

En second lieu, le gouvernement a investi dans l'accompagnement aux usages du numérique, notamment pour ceux qui ne maîtrisent pas les outils ou pour ceux qui n'arrivent pas à réaliser une démarche en ligne. Il s'agit de former tous ceux qui sont en première ligne, face à une personne en difficulté : les agents en contact avec le public, les travailleurs sociaux, mais aussi tous les aidants numériques, dont les proches. Ils sont d'abord formés à l'accompagnement, pour ceux qui doivent « faire à la place de » dans le cas où la personne en difficulté n'a pas la capacité technique ou ne souhaite pas apprendre. Ces aidants ont aussi la possibilité de proposer une évaluation des compétences numériques, sur la plateforme PIX. Selon les résultats ou la situation de la personne, les aidants peuvent alors proposer une alternative papier, accompagner la démarche administrative ou orienter le public vers des centres de formation numérique.

## Les formations numériques

Les formations numériques pourront être prises en charge par le Pass numérique. Sous la forme d'un chéquier remis par des agents publics ou privés, ce Pass donne droit à des heures de formation, entre 10 et 20 selon le besoin, qui pourront être réalisées dans des ateliers numériques labellisés. Le coût est pris en charge par l'État et ses partenaires – collectivités locales, entreprises, associations. Toutes les solutions de formation seront structurées sur le territoire national par des « hubs » territoriaux qui recenseront les initiatives et pourront les accompagner. L'objectif, à terme, est de couvrir le territoire d'ateliers numériques en charge de former ou d'accompagner ces publics éloignés du numérique.



De nombreuses initiatives existent déjà, et je salue l'engagement de tous les acteurs sur le terrain : des associations, comme Emmaüs Connect, proposent des formations numériques et des collectivités ont créé des Maisons de services au public qui accompagnent les citoyens dans leurs démarches administratives. Le président de la République a d'ailleurs annoncé, le 25 avril 2019, la création de maisons France Services dans chaque canton : elles auront pour objectif de regrouper en un lieu unique différents services de l'État ou des collectivités locales et des grands opérateurs comme La Poste, les CAF ou Pôle Emploi pour simplifier la vie du citoyen.

Dans le cadre des Plans régionaux d'investissement dans les compétences, l'État investit également 15 milliards d'euros pour repérer et former les personnes les plus éloignées de l'emploi qui ne maîtriseraient pas les compétences fondamentales, comme la lecture, l'écriture ou le numérique. En priorité, ce sont 1 million de jeunes sans qualification et 1 million de personnes sans emploi qui pourront bénéficier de ces formations, financées aussi par les régions et certains opérateurs comme Pôle Emploi. Des actions spécifiques contre l'illectronisme seront notamment mises en œuvre dans les quartiers prioritaires de la ville.

## Faciliter les démarches administratives

Aussi, le gouvernement a facilité l'accès aux procédures administratives en ligne sur les sites Internet des services publics, par exemple avec le développement de France Connect. Auparavant, chaque administration demandait un identifiant et un mot de passe différents. Avec France Connect, il est possible d'utiliser un même identifiant et mot de passe pour – accéder à tous les services publics (retraite, sécurité sociale, impôts, allocations familiales par exemple). Ce portail facilite aussi l'échange sécurisé de pièces justificatives entre administrations, facilitant ainsi l'ensemble des démarches. En complément de France Connect, le site officiel de l'administration, [service-public.fr](http://service-public.fr), donne accès à toutes les procédures en ligne et à de nombreuses informations permettant de connaître ses droits, ses obligations et les démarches à effectuer. Ce portail permet aussi de stocker certains justificatifs dans un compte personnel.

Tous les sites Internet des services publics sont également tenus de respecter une charte de qualité : les dix principes d'une démarche



exemplaire (voir Annexe), qui fixent l'objectif vers lequel doivent tendre les services en ligne. Ainsi, les sites Internet doivent être faciles à trouver, la mise en page doit être simple, le contenu doit être lisible. Le concepteur doit veiller à fluidifier la navigation sur le site pour faciliter la recherche de contenu. La charte prévoit aussi qu'un usager bloqué soit en mesure de prendre contact avec un accompagnateur. Et pour les sites publics qui restent, encore aujourd'hui, inaccessibles pour les personnes qui ont un handicap comme une déficience visuelle alors même que la vérification de leur conformité avec les normes internationales est obligatoire depuis 2012, la loi Pour une République numérique (2016) a instauré des sanctions, renforcées par la loi Pour la liberté de choisir son avenir professionnel (2018).

Finalement, le gouvernement agit aussi pour la formation au numérique des plus jeunes. Depuis plusieurs années, dès le primaire, les élèves sont initiés à l'informatique et cet enseignement se poursuit et se renforce au collège. La réforme du baccalauréat, mise en œuvre par le ministère de l'Éducation nationale, fait entrer l'enseignement des « Humanités scientifiques et numériques » dans le tronc commun, pour apprendre les bases du codage et le fonctionnement d'une machine ou d'un objet connecté. Les élèves pourront le compléter avec la spécialité portant sur le numérique et l'informatique.

qui ne maîtrisent pas les outils et les usages numériques, un accompagnement humain doit demeurer. Les agents publics ou les travailleurs sociaux sont actuellement formés à accueillir et accompagner toute personne en difficulté pour réaliser une démarche en ligne.

La montée en puissance progressive du Pass numérique permet de financer des formations pour ceux qui sont éloignés du numérique.

Face à 11 millions de personnes en difficulté avec le numérique et dans le contexte de dématérialisation des démarches administratives, le gouvernement a donc engagé une vaste mobilisation interministérielle, en partenariat avec les collectivités, les entreprises et les associations, pour maintenir un accompagnement et offrir des formations de manière à ce que tous les usagers puissent bénéficier de leurs droits.

## En conclusion

La dématérialisation administrative engagée depuis plusieurs années correspond aux nouveaux usages : une majorité d'utilisateurs préfère réaliser ses démarches administratives en ligne plutôt qu'à un guichet. Face à ces usages, les services publics se sont adaptés et ont amélioré la qualité de leurs sites Internet pour assurer leur accessibilité, notamment avec la mise en place de France Connect, avec les obligations de conformité au référentiel d'accessibilité ou avec la charte de qualité dénommée : « les dix principes d'une démarche exemplaire ».

Le gouvernement a massivement investi pour lutter contre les zones blanches en couvrant tout le territoire d'un bon réseau et en équipant les ménages du matériel nécessaire. Pour ceux







# II

# Problématique d'utilisation des sites d'Internet



## Annie Ripon-Serre

Engagée dans la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme au sein des associations Déclic-Alpha XX et Regain Ile-de-France, elle est diplômée de la faculté de droit de Paris, titulaire d'une maîtrise en droit des affaires et d'un diplôme d'études approfondies (DEA) en droit public. Après avoir occupé plusieurs postes au sein d'organismes de retraite et de prévoyance, elle rejoint, en 1999, CNP Assurances en tant responsable de la souscription et du contrôle des sinistres. En 2006, elle devient responsable des partenariats de CNP Assurances avec l'ensemble des mutuelles de la fonction publique. De 2016 à 2018, elle a été directrice générale de la mutuelle Avenir Santé. Elle reste aujourd'hui administratrice de l'Association des directeurs mutualistes (Adom).



# COMMENT REPÉRER UNE SITUATION D'ILLECTRONISME

L'illettrisme numérique, ou illettrisme numérique, désigne la grande difficulté à manier les outils numériques (ordinateur, smartphone, tablette) et à utiliser Internet au quotidien. Le phénomène est préoccupant. Il concerne près d'un quart de la population française, ce qui représente 11 millions de personnes. Et près d'un tiers d'entre elles va renoncer à se connecter, assure l'institut CSA après l'étude réalisée en 2018 à la demande du Syndicat de la presse sociale.

## Constats

En une quinzaine d'années, le numérique est devenu incontournable dans notre vie quotidienne (prise de rendez-vous chez le médecin ou à l'hôpital), certaines démarches administratives indispensables auprès d'institutions se font via Internet : Pôle Emploi, la CAF, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) ou les impôts (la télédéclaration devient obligatoire en 2019).

Cette révolution numérique a permis et facilité l'accès à de nombreux services à n'importe quel moment, sans avoir à se déplacer. Mais elle a entraîné, voire renforcé des inégalités : des pans entiers de la population française se trouvent exclus du numérique. Cette fracture numérique recoupe fréquemment d'autres formes d'exclusion : sociale, territoriale, économique et/ou culturelle.

## Les personnes concernées

- La fracture numérique touche en premier lieu les personnes les plus fragiles.
- Les personnes illettrées sont particulièrement concernées par l'illectronisme. En effet, 90 % des contenus web sont des écrits.
- Les personnes sachant lire et écrire peuvent également rencontrer de grandes difficultés à comprendre, sélectionner et vérifier les contenus sur Internet.
- Paradoxalement, certains jeunes, pourtant nés avec ces nouvelles technologies et très à l'aise sur certaines applications, les réseaux sociaux ou les consoles de jeux, se trouvent parfois désemparés dès lors que l'utilisation devient moins ludique.

- La fracture numérique concerne également les personnes âgées : si 27 % des 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, ce chiffre passe à 42 % pour les plus de 80 ans.
- Les personnes handicapées ou souffrant de maladies chroniques, les allocataires des minimums sociaux ont également un accès limité à un ordinateur ou à Internet. Ce sont donc à la fois ceux qui ont le plus de difficultés d'accès au système qui en sont les plus tributaires pour toucher les allocations auxquelles ils ont droit.



- La persistance de zones blanches (accès à Internet inexistant) ou grises (accès insuffisant pour maintenir une connexion) empêche ou perturbe l'accès des personnes, en particulier des plus vulnérables, notamment en zone rurale (par exemple en Lozère ou dans certains territoires ultramarins).
- Les personnes à bas revenus (inférieurs à 900 euros mensuels) ont également un moindre accès à un ordinateur et à Internet. Un budget trop serré ne permet ni l'acquisition d'un ordinateur (pour 54 % des personnes disposant d'un revenu modeste), ni les coûts d'un abonnement à Internet. Aujourd'hui, 7 % des Français n'ont ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette à domicile, selon le Baromètre du numérique réalisé par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep) et le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) de 2018. La précarité économique se révèle un facteur aggravant d'exclusion numérique.



## Des freins

### → Le manque d'intérêt

C'est le frein majeur pour les personnes qui ne se connectent pas à Internet (60 % des non-internautes de 70 ans et plus d'après le Baromètre du numérique 2018). Manifestant peu d'intérêt pour Internet, les non-internautes ne sont pas désireux d'une formation ou d'un accompagnement à l'apprentissage.

### → La peur du piratage et du monde numérique

Certaines affaires récentes (escroqueries, piratage des données...) ont entraîné une méfiance accrue chez les personnes les moins à l'aise sur Internet. La diffusion de fausses informations, ou infox, et l'emballage des réseaux sociaux peuvent renforcer la défiance des plus fragiles ou conduire les plus méfiants à entrer en résistance.

### → Les difficultés d'usage d'Internet

59 % des personnes de plus de 60 ans (69 % pour les 80-84 ans) estiment qu'Internet est trop compliqué et 47 % ne savent pas l'utiliser.

L'élaboration d'un mot de passe sécurisé, la création d'une adresse e-mail ou les démarches en ligne font partie des difficultés rencontrées par un nombre croissant de personnes, soit des Français de tous âges, tous milieux, sexes et régions confondus. 19 % des Français ont ainsi renoncé au moins une fois au cours des douze derniers mois à une démarche à faire sur Internet toujours selon l'étude menée par l'institut CSA. Ces personnes ont pu être confrontées à des défauts de conception ou d'ergonomie des sites et procédures dématérialisées.

## Les solutions

Face à la dématérialisation croissante de nombreux services publics et afin de lutter contre les inégalités qu'elle peut engendrer pour les personnes les plus fragiles, des solutions se sont progressivement mises en place pour former et accompagner ceux qui en ont le plus besoin.

Quelques-unes ont particulièrement retenu notre attention :

- Les Espaces publics numériques (EPN) mettent à disposition des citoyens, depuis les années 1990, des équipements pour favoriser le développement numérique des territoires. Ils proposent des méthodes d'accompagnement et organisent des ateliers et des parcours d'initiation accessibles à tous.

- Les Maisons de service au public (MSAP), futures maisons « France Service », sont orientées sur les démarches en ligne et l'accès aux droits. Elles sont au nombre de 1 200.

- Les Points information médiation multiservices (Pimms) ouverts à tous, offrent un accès à Internet et accompagnent dans l'utilisation des services publics distants, via les portails numériques des opérateurs de services.

- Emmaüs Connect entend « faire du numérique une chance pour tous » et se donne trois missions : initier ou former les exclus du numérique, proposer des équipements à tarif solidaire et former les professionnels du travail social.

- Aptic travaille en collaboration avec les EPN et propose des « chèques culture numérique pour tous », conçus sur le modèle des tickets-restaurants, qui permettent de payer partiellement ou totalement des prestations de médiation numérique. Ce dispositif est déployé sur l'ensemble du territoire sous la forme d'un « Pass numérique » depuis le 13 septembre 2018.

- Google a lancé, en juin 2018 à Rennes, des ateliers de formation au numérique ouverts à tous. L'entreprise projette d'en ouvrir dans d'autres villes.

La formation, l'accompagnement et l'assistance permettent de lutter efficacement contre l'exclusion numérique. Les personnes qui en ont bénéficié se disent majoritairement satisfaites voire très satisfaites. Elles ont des utilisations beaucoup plus riches d'Internet, que ce soit au niveau pratique (autonomie dans les démarches, meilleure employabilité), ludique (regarder des vidéos ou écouter de la musique) ou même social (échanges familiaux et amicaux).

Ces nouveaux internautes acquièrent progressivement confiance et estime de soi. Internet devient un rempart contre l'isolement ainsi qu'un puissant levier d'insertion pour ces anciens exclus.





## Thierry Taboy

Directeur des enjeux sociaux et sociétaux au sein de la direction de la Responsabilité sociale d'entreprise du Groupe Orange depuis septembre 2009. Entré dans le groupe en 1998, il a été directeur de l'unité d'affaire Advanced Services & Market Intelligence de la filiale Sofrecom. Précédemment, il a coordonné le projet « Parthenay ville numérisée » et a été rédacteur en chef adjoint de la revue transdisciplinaire Transversales Sciences & Culture. Thierry Taboy est le fondateur et coordinateur du projet « Digital Society Forum » du groupe Orange.

”

**L'INCLUSION  
NUMÉRIQUE  
EN QUESTION**



Il faut aujourd'hui passer de l'idée de « fracture numérique », centrée sur l'équipement, à celle « d'inclusion et d'exclusion numérique », qui tient compte des usages. La maîtrise du numérique devient en effet de plus en plus indispensable dans tous les domaines de la vie sociale et économique. Cette capacité à agir est au cœur des enjeux, avec ses effets en termes d'utilisation et de production de contenus et services; le web apparaissant aujourd'hui comme un espace plus inégalitaire qu'on ne l'a cru.

Environ 15 % de la population française n'a pas accès à Internet. De même, tous les territoires ne sont pas également connectés au réseau (zones blanches mobiles, inégalités dans l'accès à la fibre et au très haut débit). Les conséquences ne sont pas négligeables pour les populations concernées au moment où de plus en plus de services se dématérialisent.

Cependant, ce que l'on a coutume de nommer « fracture numérique » tend heureusement à se réduire du point de vue de la connectivité. Les



chercheurs parlent alors de « fracture numérique au second degré » : elle ne concerne plus l'équipement ou l'accès, mais les pratiques, c'est-à-dire ce que l'on fait (ou ne fait pas) en ligne. On passe alors de l'idée d'une fracture numérique résumée au clivage entre « ceux qui ont Internet et ceux qui ne l'ont pas », à l'examen des différences de pratiques liées aux compétences et des inégalités dans la capacité à tirer parti des services en ligne, avec les nouveaux phénomènes d'inclusion et d'exclusion différenciés qui en résultent. C'est dans ce

contexte qu'on peut appréhender la question de l'inclusion numérique.

L'inclusion numérique est également une question qui se pose au regard des promesses du web des années 1990. L'arrivée du web « vertical », puis du web participatif « 2.0 », avec les outils permettant le travail collaboratif et les réseaux sociaux par exemple, a suscité de grands espoirs. On a parlé de démocratisation par l'outil numérique, d'ouverture sans précédent sur le monde et la connaissance, ou encore de multiplication des liens faibles permettant d'élargir son univers social initial...

## Vingt-cinq ans après la création du web, ces promesses de démocratisation et d'ouverture se sont-elles réalisées ? Et dans le cas contraire, comment y remédier ?

Selon l'Agence du numérique et son enquête sur l'état de la fracture numérique de 2018, 11 millions de Français se trouvent en situation d'exclusion numérique, soit parce qu'ils n'ont pas d'accès à Internet, soit parce qu'ils ne sont pas à l'aise avec l'outil numérique. Ils sont ainsi 40 % à ressentir de l'appréhension quand il s'agit de réaliser leurs démarches administratives en ligne. Cependant, il y a une vraie volonté d'acquérir des compétences : 76 % des Français se déclarent prêts à adopter les nouvelles technologies, dont deux tiers précisent que cela doit se faire progressivement et uniquement s'ils sont accompagnés.

Les inégalités sont surtout liées à l'âge et au niveau de formation. Il est à noter que, malgré la fracture générationnelle, les usages des jeunes, surtout récréatifs, ne leur donnent pas forcément une maîtrise professionnelle des outils.

Concernant les inégalités territoriales, un véritable rattrapage est en cours du côté des territoires ruraux. En revanche, les habitants des



viles moyennes ont un sentiment de ne pas être tout à fait compétents et expriment une certaine défiance vis-à-vis des outils numériques. Or le numérique n'a de sens que s'il est en mesure de rendre de nouveaux services à l'ensemble de la population, y compris aux personnes en situation de fragilité ou d'isolement social, et s'il s'intègre dans le quotidien des utilisateurs.

En 2013, déjà, le Conseil national du numérique (CNNum) faisait un triple constat, ainsi que le notait Valérie Peugeot qui en était alors la vice-présidente :

- En premier lieu, les enjeux d'inclusion numérique concernent désormais l'ensemble de la population et nous sommes face à une cible mouvante : une personne à l'aise avec le numérique aujourd'hui dans son univers familial pourra se trouver perdue demain quand il faudra réinventer son métier numérisé ou soigner une pathologie via un dispositif dématérialisé.
- Deuxièmement, les non connectés, devenus minoritaires sont également ceux qui sont par ailleurs victimes de marginalisation sociale, culturelle et économique ce qui appelle autant d'actions spécifiques en faveur de ces publics. Penser l'inclusion dans une société numérique impose de construire des politiques pour tous sans perdre de vue ceux qui sont les plus fragiles et qui doivent demeurer la priorité.

- Troisième constat, le numérique, lorsqu'il est convoqué dans des projets porteurs de sens peut également constituer un formidable levier ou accélérateur de changement. Mobilisé dans la redécouverte de l'estime de soi, il participe au parcours de reconstruction personnelle. Utilisé dans des projets d'innovation sociale, il apporte des réponses créatives à des besoins sociaux collectifs et nourrit une reconfiguration démocratique.

## Le numérique est-il un facteur d'accroissement ou d'atténuation des inégalités existantes ?

Il n'y a pas de réponse simple : Internet et les outils numériques ne sont pas en soi générateurs d'inclusion et d'exclusion. Ils apparaissent plutôt comme des amplificateurs, voire des accélérateurs potentiels, si l'on n'y prend pas garde, des inégalités sociales existantes. Car, pour avoir du « pouvoir » sur Internet, il ne suffit pas d'avoir une connexion. Comme le souligne la sociologue américaine Jen Schradie, c'est une combinaison de plusieurs facteurs : il faut « avoir le sentiment d'être acteur, contrôler les moyens de production, se sentir capable d'utiliser les outils et ne pas craindre de répercussions ». C'est ici que passent les formes d'inégalités en ligne : entre ceux et celles qui savent utiliser les outils, qui en connaissent les codes, qui se sentent légitimes à parler ou à intervenir et les autres.

### → Relativiser fortement la plupart des « promesses démocratisantes du web »

Toujours pour Jen Schradie, Internet contribue souvent à intensifier les inégalités existantes (entre les groupes sociaux, ethniques, etc.). Elle identifie principalement ce qu'elle appelle le « digital production gap », c'est-à-dire l'écart de production numérique : les populations les moins privilégiées sont celles qui participent le moins en ligne.



### → L'Internet des classes aisées n'est pas le même que celui des classes populaires

C'est ce que montre aussi l'enquête de la sociologue Dominique Pasquier, sur les usages d'Internet dans les milieux populaires<sup>1</sup>. Selon elle, « *la démocratisation du web s'est opérée sous des formes ségrégatives* ». Ainsi, il y a d'un côté l'Internet des classes aisées, définis par des usages exploratoires, la multiplication des liens faibles, et, de l'autre, l'Internet des classes populaires, où il s'agit plus de poster des contenus culturels que l'on connaît déjà et de renforcer des liens amicaux ou familiaux préexistants. Pour Dominique Pasquier, ces deux Internet cohabitent sans dialoguer.

### → De nouvelles formes d'exclusion se développent

De nouvelles formes d'exclusion se développent, touchant en particulier les populations les plus fragiles et éloignées de la mutation en cours, que ce soit pour des questions de milieu économique ou social, d'âge, de handicap ou encore de genre.

### → Usage n'est pas maîtrisé

À rebours des idées reçues, les digital natives ne sont pas tous des « as du numérique ». Si la plupart utilisent Facebook et WhatsApp, les décrocheurs scolaires sont désarmés quand il s'agit de déposer un CV en ligne, d'envoyer un e-mail avec une pièce jointe, de trier des informations sur la toile. « Les jeunes manient Internet pour des activités ludiques, mais ces compétences ne se transfèrent pas aussi facilement dans les sphères administratives ou professionnelles, observe Jean Deydier d'Emmaüs Connect. Or les premiers échanges avec les employeurs se font souvent par le web. Ceux qui ne maîtrisent pas les codes numériques sont pénalisés. Même les métiers à faible qualification se digitalisent. »

### → Dématérialisation à marche forcée ?

Un point revient en permanence : mal accompagnée, la dématérialisation des services administratifs peut avoir des conséquences dramatiques sur les plus précaires, parce qu'elle se fait sans médiation ou parce qu'elle ignore les usages de ses utilisateurs. Ainsi, Dominique Pasquier constate que les services administratifs communiquent essentiellement par e-mail, alors que celui-ci est très peu utilisé dans les classes populaires. Si la dématérialisation s'est accélérée dans les services publics ces deux dernières années, les déconnectés eux peinent à accomplir leurs démarches administratives et ne peuvent plus recourir facilement à leurs droits. Aujourd'hui, 40 % des Français disent encore avoir des craintes à l'idée d'effectuer la plupart de leurs démarches en ligne.

### → Le défi du handicap et des publics empêchés

Comme l'indique l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa), il importe également de ne pas oublier « les publics empêchés » qui ne sont pas en capacité d'utiliser les outils numériques compte tenu de leur situation (personnes malades, détenues, handicapées, très âgées, hospitalisées...), ou qui ne souhaitent profondément pas y recourir. À ce titre, la question de la formation des écrivains publics et des aidants (professionnels ou bénévoles) qui devront réaliser les démarches en ligne à la place de ces personnes ne doit pas être oubliée.

Un autre enjeu, qui n'est pas encore suffisamment relevé, est celui de l'accessibilité du web. Celui-ci représente une promesse d'inclusion pour les personnes handicapées (notamment à travers les services et le commerce en ligne). Sur ce point, encore trop peu d'entreprises ont pris la mesure des défis posés par le web aux personnes handicapées : nombre de services en ligne proposent des parcours utilisateurs non adaptés à ces populations.

---

<sup>1</sup> *L'Internet des familles modestes : enquête dans la France rurale*, de Dominique Pasquier, Presse des Mines, 2018.



## → Et le travail ?

Trouver un emploi quand on ne maîtrise pas les outils digitaux est devenu mission très difficile, sinon impossible pour certains métiers. Selon la Commission européenne, 90 % des emplois requièrent « un minimum de compétences numériques ». Dans tous les secteurs, cette connaissance du numérique devient une condition *sine qua non*. Au sein même des entreprises, les besoins de montée en compétences se renforcent jour après jour pour nombre de salariés, que ce soit pour s'adapter au basculement progressif vers le tout numérique des services internes, pour suivre l'évolution de l'organisation du travail (ouverture, collaboration et agilité) ou encore pour s'ouvrir aux nouveaux modes de communication. Les TPE comme les artisans sont tout autant concernés, de leurs démarches administratives à leurs relations commerciales.

## → La diversité n'est pas au rendez-vous

L'inclusion est aussi une question d'ouverture à la diversité. Malgré de nombreux efforts, les femmes restent encore à ce jour largement sous-représentées dans le secteur de l'informatique et du numérique alors même que, dans les années 1960, la programmation était considérée comme un métier plutôt féminin... Selon Florence Sèdes, professeur en informatique à l'université Toulouse III, l'absence de représentation positive de ces métiers chez les femmes, due à une image tronquée par le développement de la culture geek à partir des années 1980, est le facteur explicatif principal de ce déséquilibre. La relation entre diversité et performance dans un monde complexe et mouvant n'étant plus à prouver, l'amélioration de l'attractivité des filières informatiques est une priorité qui passe par un effort dès le jeune âge pour changer leur image. La participation des femmes à la création du monde numérique de demain est d'autant plus nécessaire qu'elle conditionne également la manière dont les outils informatiques seront développés et donc la vision du monde qui sera sous-jacente.

## De l'empowerment<sup>2</sup> au design, quels sont les leviers pour une plus grande inclusion ?

### → La médiation numérique, un enjeu plus que jamais majeur

Le soutien à la maîtrise des services numériques, l'explication et l'accompagnement sur certains services dématérialisés sont devenus indispensables. Le gouvernement a consacré le jeudi 13 septembre 2018 dernier à l'action sociale. Alors que le président Emmanuel Macron annonçait le plan pauvreté, son secrétaire d'État au numérique, Mounir Mahjoubi était à Nantes pour l'événement « Numérique en commun[s] », au cours duquel il a annoncé le lancement du plan pour un numérique inclusif. Avec une stratégie qui s'appuie sur l'écosystème existant, il vise à accompagner 1,5 million de personnes au numérique chaque année. Ainsi, un dispositif qui met en réseau les acteurs territoriaux de la médiation numérique s'articulera avec celui du « Pass numérique », financé à hauteur de 10 millions d'euros par l'État, et permettra aux publics précaires d'accéder à un service d'accompagnement au numérique dans des lieux labellisés.

### → S'adapter aux situations de handicap

L'inclusion numérique passe également par l'accessibilité du web et le développement de plateformes numériques conçues pour les personnes handicapées à partir de ce dont elles ont réellement besoin, et non pas des projections des entrepreneurs ou des chercheurs. Des solutions peu onéreuses se développent. L'accessibilité est rentable à long terme pour toutes les parties prenantes.

---

<sup>2</sup> Processus par lequel une personne ou une collectivité se libère d'un état de sujétion, acquiert la capacité d'user de la plénitude de ses droits, s'affranchit d'une dépendance d'ordre social, moral ou intellectuel.

### → Une démarche volontariste en faveur de la diversité

Il est aussi urgent d'assurer la diversité dans le monde du numérique, notamment la parité homme-femme, en proposant des dispositifs attirants pour le public féminin, en intervenant tôt dans les écoles et les collèges pour montrer que l'informatique n'est pas un métier de geeks ou d'hommes et en menant une politique volontariste à ce niveau.

### → Vers un design inclusif

Enfin, sur le plan du design, il est essentiel d'intégrer dès la phase de conception des produits ou des services la voix des personnes qui en sont les destinataires, pour s'assurer que l'on couvrira, au moins, les services déjà existants, non des besoins fantasmés. Un process dans la conception de produits et de services devra les rendre accessibles et utilisables par autant de personnes que possible sans nécessiter d'adaptation spéciale ou de conception spécialisée.



## En conclusion, l'inclusion est une affaire de redistribution

Dans une société immatérielle, l'inclusion est également une question de « pouvoir d'agir ». Si le numérique n'est pas pris comme un simple enjeu technique et économique, mais participe de la construction d'un projet de société, les efforts doivent viser à ce que chacun dispose des conditions matérielles et culturelles pour en être, non pas un simple utilisateur ou un consommateur, mais un citoyen « à part entière ».

Toucher les publics les plus éloignés demande de mieux cibler leurs besoins, d'identifier les services en ligne permettant d'apporter une réponse adaptée et d'offrir des solutions facilitant l'accès et l'utilisation de ces services grâce à de « vraies » stratégies d'accompagnement. Ces dernières reposent sur la personnalisation et l'ancrage local, que l'aide soit proposée par des aidants professionnels, par des bénévoles ou par des particuliers.

Les populations concernées par la double fragilité sociale et numérique se comptent en millions, et le défi majeur, tout autant que la couverture réseau, l'équipement et les prix, repose sur la capacité à mobiliser massivement des ressources humaines pour accompagner dans la durée, de façon totalement personnalisée et en tenant compte des freins psychologiques, chaque personne dans sa maîtrise des usages essentiels du numérique.



## Olivier Mégean

Il a dirigé et développé, dans les années 2000, la start-up Companynews dont la plateforme d'informations financières s'est rapidement imposée sur les marchés français, italien et espagnol. L'acquisition par Euronext lui a permis d'opérer la consolidation européenne du secteur et de constituer un groupe présent dans onze pays. En 2008, il crée Neopodia, un média pure player vidéo et podcast dédié à la connaissance et au savoir. En 2011, il prend la direction générale de l'agence internationale de photoreportage, Sipa Press. Il rejoint le magazine Le Point en tant que directeur général en 2014 avant d'en devenir le président-directeur général en 2015. En 2018, Olivier Mégean crée le cabinet de conseil en stratégie spécialisé sur l'intelligence artificielle Demain.ai.



**LES TECHNOLOGIES ISSUES  
DE L'APPRENTISSAGE MACHINE  
PEUVENT CONTRIBUER  
SIGNIFICATIVEMENT À LA LUTTE  
CONTRE L'ILLECTRONISME  
EN FRANCE**

**L**es avancées technologiques récentes, notamment dans le domaine de l'intelligence artificielle et plus particulièrement de l'apprentissage machine (*machine learning, deep learning*), laissent entrevoir de nouveaux outils qui pourraient contribuer efficacement et significativement à la réduction de l'illectronisme en France.

## Promouvoir toutes les formes d'interactions vocales

L'apprentissage machine et l'apprentissage profond modifient fondamentalement la façon dont nous interagissons avec les machines (nos ordinateurs, nos smartphones, nos voitures...). Les capacités de natural language understanding (NLU), compréhension de langage naturel, et de natural language generation (NLG), génération de langage naturel, ont fait de tels progrès au cours des dernières années que les interactions vocales homme/machine connaissent un essor absolument fulgurant. Ceci est assez logique : quoi de plus naturel pour un être humain que de communiquer par la voix ?

## La voix, ses bénéfices, sa simplicité

Après leur lancement en fanfare sur le marché français, les enceintes connectées Google Home, Amazon Echo et Apple HomePod se sont installées dans les foyers. Selon Médiamétrie, 89 % des internautes connaissent leur existence et elles comptent 1,7 million d'utilisateurs. Search Foresight et My Media Group ont publié, en septembre 2018, une

étude sur la recherche vocale et les assistants vocaux en France<sup>1</sup> (disponible librement sur Internet). On peut y lire que 81 % des Français disent connaître au moins un assistant vocal. Par contre, seuls 61 % de l'échantillon étudié les utilisent réellement. La tendance est à l'adoption de cette technologie et les usages du vocal ne cessent de progresser. Dans cette étude, seuls 42 % des Français jugent que les assistants vocaux facilitent les actions au quotidien, 42 % estiment qu'ils sont un progrès pour l'humanité et 41 % encouragent leur développement. Les bénéfiques de la voix et les progrès des interfaces vocales sont tels que leur adoption est fulgurante. Pour les personnes n'ayant pas la capacité ou la possibilité de lire et d'écrire sur un ordinateur ou un smartphone, l'interaction vocale semble être la solution idéale.

## Les technologies vocales accessibles pour les citoyens et les entreprises

Les technologies vocales sont globalement au point. Les capacités de compréhension et de génération de langage naturel ont réalisé des progrès exceptionnels au cours des derniers mois. L'accès à ces technologies peut se faire par le smartphone, l'ordinateur, l'assistant vocal ou l'automobile. Disponible nativement et gratuitement sur les smartphones iOS ou Android, le prix d'un assistant vocal de type Google Home ou Amazon Echo est relativement peu élevé : de 35 à 60 euros selon les promotions pour les versions les plus simples. Une grande partie des citoyens peut y avoir accès (pourquoi pas avec une aide de l'état) et les entreprises et les administrations publiques doivent développer des services interactifs.

La capacité des administrations et des grandes entreprises à développer des interactions vocales avec les usagers ou les clients est très certainement l'une des conditions de la réduction de l'illectronisme en France.

---

<sup>1</sup> Baromètre Search Vocal, Search Foresight et My Media Group, 2018.





## Traiter le problème de la confidentialité des échanges

Toutefois, il faut bien reconnaître qu'un problème fondamental subsiste : la confidentialité des échanges. Les données doivent être traitées dans le plus grand respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et garantir à tous les utilisateurs la confidentialité des échanges. Lorsqu'un point de blocage apparaît ou que l'utilisateur ne peut s'exprimer en toute confidentialité (s'il n'est pas seul, par exemple), il faut concevoir une procédure de « bascule dans le monde réel » au cours de laquelle l'humain reprend la main pour un rendez-vous dans le monde physique, comme c'est déjà le cas pour les personnes malvoyantes dans certaines administrations par exemple.

## Développer les outils d'intelligence artificielle permettant l'analyse des comportements pour déceler les difficultés et y remédier

Les technologies de l'apprentissage machine, supervisé ou non, permettent par des méthodes de classement ou de clustering (regroupement) d'identifier des comportements de navigation atypiques et ainsi, d'identifier les personnes en difficulté dans le cadre de l'utilisation du site internet d'une entreprise ou d'une administration. La question est de savoir quand l'utilisateur est en difficulté afin de pouvoir lui proposer un « débrayage » vers un interlocuteur humain qui pourra l'aider à finaliser sa démarche.

## Apporter des solutions adaptées

La machine peut déceler les comportements d'utilisation qui sont atypiques : c'est ce que les scientifiques appellent des événements remarquables. La machine doit donc, dans un premier temps, apprendre ce qui caractérise un comportement de navigation « réussi » pour identifier tout comportement qui ne le serait pas et ainsi, pouvoir orienter vers un interlocuteur humain.



## Les technologies d'analyse des comportements sont aujourd'hui efficaces

Les technologies d'apprentissage machine, qui permettent de déceler des comportements atypiques, sont aujourd'hui déployées dans de nombreuses entreprises à des fins d'aide ou de recommandation. Les technologies de clustering consistent à identifier les comportements numériques habituels d'un groupe d'individus. Tout comportement différent du groupe pourra être considéré comme un signal de difficulté. Dans ce cas, un interlocuteur humain de l'entreprise ou de l'administration pourra reprendre la démarche et accompagner l'utilisateur jusqu'à la finalisation du processus.

## Recommandation

Il paraît indispensable de systématiser l'analyse des comportements numériques par l'intelligence artificielle sur les sites Internet de l'administration et sur les sites des grandes entreprises. La technologie est au service de l'Homme et doit permettre à chacun d'être accompagné en fonction du niveau de difficulté auquel il est confronté.

## Conclusion

Les évolutions technologiques et l'informatisation des entreprises (depuis les années 1960) nécessitent un effort d'adaptation de la part des individus. Aujourd'hui, les technologies de l'intelligence artificielle (technologies vocales et analyses de parcours utilisateurs en particulier) peuvent nous permettre de réduire la fracture d'usage du numérique en France. Il est donc impératif de systématiser ces solutions d'intelligence artificielle pour apporter le meilleur service aux utilisateurs des sites Internet et mobile. Profitons des formidables avancées de ces technologies pour faire de la France un exemple d'inclusion numérique au service de ses citoyens et gardons en tête que le rapport Villani était sous-titré « AI for Humanity »<sup>2</sup>.



---

<sup>2</sup> Donner un sens à l'intelligence artificielle pour une stratégie nationale et européenne, rapport de la mission menée par le député Cédric Villani, 2018.



# III

## Les illectronistes – vox populi



## Marie-Jeanne Clairet

Elle est administratrice nationale de l'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir, animatrice de la Commission logement énergie et elle participe aux groupes de travail « Inclusion numérique » et « Cybermalveillance » au ministère de l'Intérieur.

”

# LES FREINS ET LES SOUHAITS DES UTILISATEURS

# L'UFC-Que Choisir a identifié, grâce à ses abonnés et de ses adhérents, les principaux freins et les souhaits les plus fréquents.

## Les freins :

- Manque de réseau fiable et suffisamment rapide.
- Manque d'équipement.
- Allergie totale à la manipulation de l'informatique et donc d'Internet.
- Peur de se faire voler ses données personnelles (le Règlement général sur la protection des données – RGPD – n'a sans doute pas été assez vulgarisé et expliqué).
- Parcours utilisateur peu ergonomique.
- Impossibilité de faire état de situations n'entrant pas dans les cas habituels.

## Les souhaits :

- Être sûrs de pouvoir faire appel à un humain à tout moment.
- Tout le monde ne saute pas de joie en voyant s'afficher la possibilité d'utiliser un chatbot.
- Amélioration notable des boîtes vocales de dialogue qui, pour l'instant sont insupportables et ne comprennent pas souvent le besoin exprimé.

→ Possibilité de n'avoir qu'un seul identifiant et/ou un seul mot de passe pour tous les sites administratifs et que ces sites soient eux-mêmes garants de la confidentialité des déclarations.

→ Nécessité d'utiliser un langage compréhensible par tous.

→ Détection par les sites consultés des problèmes rencontrés par l'utilisateur dans le déroulé de sa connexion, proposition immédiate d'aide, si possible par un appel téléphonique.

Les consommateurs sont conscients qu'il est nécessaire d'utiliser désormais ces technologies qui sont faites pour gagner un temps considérable (ce qui est loin d'être le cas actuellement) et aussi de permettre aux administrations des économies significatives, mais ils ont besoin d'être rassurés sur la possibilité de correction d'éventuelles erreurs et de trouver une aide efficace à tout moment de leur parcours.

En un mot, il faut leur donner confiance et qu'ils aient une garantie d'avoir à tout instant la possibilité d'exposer leur situation particulière.





## Témoignage de Monsieur R., le 9 janvier 2019

« Je souhaiterais avoir l'avis de l'UFC-Que Choisir, en tant que défenseur du consommateur, sur la nouvelle façon de déclarer la vente de son véhicule.

Depuis la fermeture du service des cartes grises en préfecture, pour déclarer la vente et faire le changement de propriétaire de son véhicule, nous devons utiliser le site Internet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Jusqu'à-là je serais tenté d'applaudir la simplification administrative. Tout se passe en ligne, plus besoin de faire la queue à la préfecture, économie de personnel pour l'État (je suppose) et, pour le contribuable, diminution de la dépense publique.

Sauf que tout cela n'est que théorie car le site ANTS est quasiment inaccessible pour le citoyen lambda. La réponse sur le site « Votre demande est en cours de traitement » n'aboutit jamais.

Pour une raison inexplicable, seuls les professionnels bénéficient d'un accès privilégié à ce site de changement du titulaire de la carte grise.

Lors de la réalisation d'une vente entre particuliers, il est préférable d'être disponibles à deux, vendeur et acheteur, pour créer une confiance réciproque. Chacun souhaitant que cette opération en ligne se fasse facilement et rapidement.

Il n'en est rien. Comme ce n'est pas possible, la situation nous contraint à nous adresser à un professionnel comme Norauto, Feu Vert et bien d'autres, il y a plein d'officines qui fleurissent sur ce nouveau business lucratif depuis quelques mois. Coût de l'opération : 15 euros pour le vendeur et 30 euros pour l'acheteur et environ pour 10 minutes d'informatique que n'importe qui pourrait faire si l'accès à ANTS était facile et rapide pour un particulier.

Chez le professionnel, tout se passe facilement et très rapidement, sauf que la simplification des procédures en ligne de la préfecture a été transférée vers le privé, à des spécialistes qui font payer la prestation. C'est donc indirectement une taxe supplémentaire sur le changement de la carte grise pour un service qui, auparavant, était gratuit. Et je ne parle pas du coût de la nouvelle carte grise pour l'acheteur. Cela caractérise une volonté de l'État, pour moi inexplicable, de contraindre la transaction de particulier à particulier à être validée par un intermédiaire professionnel qui n'a aucune autorité juridique.

Cette intention n'a, à ma connaissance, jamais été expliquée comme telle mais peut-être en savez-vous plus que moi. Merci pour votre avis d'expert sur le sujet.

P.-S. Après enquête dans mon voisinage et dans la famille, je ne suis visiblement pas le seul dans ce cas. »

## Témoignages reçus sur le site du SPS

« J'utilise quotidiennement Internet et y suis plutôt familière, sauf lorsqu'il s'agit de faire des achats en ligne. Outre parfois le manque de confiance, je me sens assaillie par tant d'informations, notamment sur les sites de voyage. Récemment, j'ai vu une offre intéressante par le prix, mais chaque clic renvoyait vers un nouveau site; tant et si bien que j'ai abandonné ma démarche qui devenait bien trop compliquée ».

**Jennifer, 26 ans**

« Lors de certaines démarches, les formulaires ne sont pas bien conçus et j'ai l'impression de tourner en rond sans trouver de solution ».

**Catherine, 57 ans**

« Je devrais faire ma déclaration d'impôts sur internet depuis plusieurs années mais je continue à la faire sur papier, par choix politique, car :

– un service public doit être au service de TOUS, on doit avoir le



## Témoignage de Monsieur E., le 27 février 2019

« Suite au décès d'un de mes parents, je dois procéder au changement de propriétaire d'un véhicule et donc faire établir un nouveau certificat d'immatriculation à mon nom. À noter : le certificat d'origine a été perdu.

Depuis quelque temps les certificats (cartes grises) ne sont plus gérés par un service « humain » en préfecture mais uniquement via le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) administré par l'État.

Étant donné la situation un peu particulière et ne trouvant pas, sur le portail, de choix correspondant aux modifications relatives à un héritage, j'ai donc envoyé, début janvier, un e-mail via le formulaire du site en joignant toutes les pièces en ma possession. J'ai bien reçu un accusé réception mais je n'ai eu strictement aucune réponse.

Un mois plus tard, le 5 février je réalise la procédure en ligne et joins tous les documents demandés (certificat héritage, pièce d'identité, etc.) Je reçois un e-mail m'indiquant que mon dossier est enregistré et qu'il est en statut « Analyse service instructeur ».

Le 25 février, sans aucune nouvelle, je demande via le formulaire du site un point de situation. Aucune réponse. Le 27 février, j'appelle le numéro de téléphone indiqué, le 34 00, et là, je tombe sur un répondeur qui m'indique que ce service n'est pas actif... Bref, impossible d'avoir un humain en direct, par e-mail ou par téléphone pour faire un point et savoir pourquoi après presque un mois je n'ai aucune nouvelle.

Fut un temps où faire établir un nouveau certificat d'immatriculation demandait 30 minutes à un guichet, c'est beau le progrès ! »

choix de faire une déclaration numérique ou papier. Que des gens qui peuvent faire une déclaration numérique le fassent sur papier est un soutien à ceux qui ne peuvent pas faire autrement.

– je veux pouvoir discuter avec un guichetier le jour où j'ai un problème, or le but de la numérisation est de supprimer des guichetiers, et s'ils ne sont plus là pour le quotidien, ils ne seront plus là non plus pour les problèmes particuliers.

– concernant les entreprises commerciales, je n'ai pas confiance dans ce qu'elles vont faire de mes données.

– je fais peu de démarches sur internet, et encore moins d'achat. »

**Sylvie, 60 ans**

« Lors de certaines démarches, les formulaires ne sont pas bien conçus et j'ai l'impression de tourner en rond sans trouver de solution ».

**Xavier, 57 ans**

« Ma mère est en grande difficulté face aux différentes technologies que notre société lui impose d'utiliser. J'essaie de l'aider tant bien que mal mais parfois je perds patience alors que je ne devrais pas. C'est comme reprocher à quelqu'un de ne pas savoir lire un livre sans lui avoir appris à lire. Je suis donc à la recherche de moyen pour lui fournir de l'aide ».

**Victor, 24 ans**





# IV

## **Simplicité d'utilisation des sites Internet « solutions »**



## Bénédicte Roullier

Elle travaille depuis vingt ans dans les services du Premier ministre pour développer les services publics en ligne et leurs usages. De 1999 à 2012, elle a piloté le site officiel de l'administration française, [Service-public.fr](http://Service-public.fr).

En 2013, elle a rejoint le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique pour une création de poste sur la qualité des services en ligne. À la direction interministérielle du numérique (Dinsic), elle est actuellement en charge du département Qualité des services en ligne qui anime plusieurs chantiers dédiés à l'amélioration de la qualité des démarches en ligne et à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique.

## Olivier Sauvage

Il est UX Evangelist et entrepreneur. Depuis dix ans, avec Wexperience, sa société, il conseille les plus grandes entreprises françaises sur l'amélioration de l'expérience utilisateur digitale. Il est également membre du bureau de Flupa, première association française des professionnels de l'UX. En 2009, il a reçu le Favor'i de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) pour le meilleur blog e-commerce de l'année avec [capitaine-commerce.com](http://capitaine-commerce.com).



# Simplicité d'utilisation des sites Internet : les erreurs récurrentes

# G

énéralement, les sites Internet, qu'ils soient privés ou publics, ne prennent pas en compte les difficultés d'accès que rencontrent les personnes en situation d'illectro-

nisme. Tout simplement parce que les concepteurs de ces sites ne sont pas sensibilisés à la question de l'expérience utilisateur et de l'accessibilité au numérique, ou bien parce qu'ils choisissent de l'ignorer. En résultent des interfaces optimisées pour une cible large n'incluant pas les publics spécifiques. Et tandis que ces mêmes publics seraient souvent les meilleurs bénéficiaires des outils du numérique, ils en deviennent paradoxalement les plus éloignés. Nous présenterons ici les principaux problèmes qu'ils peuvent rencontrer et nous y apporterons une ébauche des différentes solutions possibles.

La conception d'un site repose avant tout sur une connaissance aigüe de sa cible utilisateur et de la prise en compte de ses spécificités et de ses comportements. Dans ce domaine, les spécialistes en conception d'interface (UX/UI designers) s'appuient de plus en plus systématiquement sur l'observation directe de ces utilisateurs via des tests conduits en laboratoire. En mêlant ces observations avec leurs connaissances théoriques du design d'interface, ils sont alors capables de produire des parcours utilisateurs répondant de manière optimale à un large public. Toutefois, il n'est pas possible de créer une interface incluant les publics en situation d'illectronisme si cette problématique n'est pas prise en compte lors de la phase de conception d'un projet numérique. En conséquence, de nombreux freins d'utilisation demeurent sur beaucoup de sites, liés à cette non-prise en compte.

## Orientation et repères : comment les sites désorientent les publics en difficulté

### → Le contenu de la page est mal organisé

C'est un problème récurrent. L'organisation d'une page doit répondre à une certaine logique issue à la fois d'un ensemble de conventions d'usage, présentes sur d'autres sites, de règles de hiérarchisation (les éléments les plus importants en haut de page, par exemple) et aussi d'habitudes spécifiques de la cible utilisateur. Une organisation défailante peut conduire un utilisateur à devoir chercher l'information, tandis qu'à l'inverse, une bonne organisation lui permet de gagner du temps puisqu'il n'a presque pas à réfléchir pour trouver ce qu'il cherche. Or ne pas trouver une information rapidement peut très vite conduire à une frustration poussant à l'abandon. C'est d'ailleurs un cas que l'on rencontre assez fréquemment lors des tests utilisateurs.

### → Il est compliqué de comprendre les usages du site

Il peut être bien plus complexe de se représenter mentalement un site Internet qu'un lieu physique. Pour bien appréhender cette complexité, il faut imaginer qu'un site Internet peut contenir plusieurs milliers (voire plusieurs millions) de pages, tandis que le plus vaste des bâtiments n'excédera jamais quelques centaines de pièces. Or, il n'est bien sûr pas possible de mémoriser et de se représenter mentalement en permanence une information aussi compliquée et aussi abstraite. Cette



impossibilité de concevoir mentalement sous forme de plan un site Internet dès lors qu'il contient autant d'éléments d'information peut représenter une grande difficulté pour certaines personnes. Et malgré l'efficacité des moteurs de recherche actuels, il n'en reste pas moins qu'un bon site doit montrer d'une manière ou d'une autre sa structure d'information.

Cette représentation passe aujourd'hui le plus souvent par le menu de navigation. Censé être exhaustif, il doit permettre à l'utilisateur d'envisager sa structure dans sa globalité. Mais dans de nombreux cas, le choix de représentation adopté ne favorise pas la compréhension pour les publics difficiles : polices de caractères trop petites, trop grand nombre d'items, structure redondante, chevauchement d'informations, complexité des notions ou du vocabulaire employé. Tous ces éléments, s'ils ne sont pas agencés de manière simple, peuvent rapidement devenir des monuments de complexité.

**→ Il est difficile de retrouver quelque chose que l'on a consulté précédemment**

À une époque où l'attention devient une ressource rare, la capacité à mémoriser l'information devient tout aussi rare. Mais plus que cela, il est absolument indispensable de mettre à disposition de tous les utilisateurs des « béquilles » qui leur permettent de pallier les

faiblesses de leur mémoire. Pour les utilisateurs les plus aguerris, ce n'est pas un problème, car ils savent se servir des moyens que leur fournissent naturellement les navigateurs (historique de navigation), ou bien ils créent eux-mêmes leur propre système d'aide-mémoire. Mais pour les autres, il est important de fournir *in situ* des fonctionnalités qui mettent en avant de manière plus visible des outils de mémorisation de la navigation ou de contenus vus sur le site. Par exemple, il est tout à fait possible d'ajouter une fonctionnalité de marque-page sur un site. Même si cette fonctionnalité est native dans tous les navigateurs, l'intégrer directement dans un site peut permettre à certains publics d'utiliser une telle fonctionnalité alors qu'autrement, il ne leur viendrait pas à l'esprit de le faire.

## Démarrage : comment les sites découragent trop rapidement les publics en difficulté ?

**→ On n'est pas sûr d'être sur le bon site Internet**

Aussi absurde que cela puisse paraître, les personnes en situation d'illectronisme sont confrontées à des difficultés avant même d'arriver sur le site Internet qu'elles souhaitent utiliser, ou qu'elles sont obligées d'utiliser. Il n'est en effet pas toujours évident de distinguer le site que l'on recherche dans la multitude des réponses fournies par les moteurs de recherche.

Cette situation concerne notamment les sites Internet publics dont la fragmentation reflète la complexité de l'administration. Elle crée, de plus, un espace pour des sites peu scrupuleux qui profitent de la naïveté des internautes peu avertis. Outre la formation des personnes en situation d'illectronisme, il est stratégique pour une marque, voire pour l'État, de définir des règles de conception, des codes graphiques et typographiques communs et des outils partagés (par exemple le logo Marianne sur les sites publics, l'emplacement des liens de contact ou des mentions légales, France Connect pour l'identification sur les sites publics) incluant des repères graphiques et ergonomiques : c'est ce que l'on appelle un design system.





### → Il est compliqué d'entrer dans le site, de démarrer

Tous les sites supposent que les utilisateurs comprennent et savent ce qu'ils doivent y faire. Mais ce postulat est loin d'être prouvé. Lorsqu'un utilisateur arrive sur un service qu'il ne connaît pas, il peut rapidement être perdu et ne pas savoir quelle action mener à son arrivée. Pour les publics les moins avertis, il semble important de mettre en avant des mécanismes d'accompagnement ou de facilitation, par exemple afficher un bouton très visible en haut de page marquant « Première visite ? » et permettant d'accéder à une explication du service sous forme de texte ou de vidéo.

Il arrive aussi que certains concepteurs de site, tout en souhaitant qu'un maximum de personnes accomplissent une démarche ou effectuent un achat, placent des obstacles sur le parcours de l'utilisateur. Il peut s'agir d'un pop-up (fenêtre d'affichage en surimpression de la page) pour proposer un abonnement, de vidéos promotionnelles difficiles à arrêter ou d'une étape préalable de création de compte nécessitant la saisie d'un trop grand nombre d'informations. Ces obstacles nuisent à la fluidité du parcours et augmentent le taux d'abandon.

Enfin, la peur rencontrée par un utilisateur sur une interface peut également être générée par la complexité de celle-ci. Plus cette impression de complexité sera grande, plus la crainte et l'appréhension seront présentes. Pour répondre à ces craintes, il faut donc savoir proposer des

interfaces simplifiées, non pas par le contenu mais par les apparences. C'est une solution tout à fait à la portée des webdesigners et facile à mettre en œuvre.

## Essentiel versus superflu : quand trop d'informations tuent l'information

### → Quelque chose de très simple est compliqué à trouver

Il faut comprendre que pour beaucoup, Internet est une corvée plus qu'un plaisir. Les concepteurs de sites doivent donc faire porter leurs efforts sur la mise en forme des éléments visuels des pages. Par manque de connaissances ou par besoin de créer une harmonie esthétique des pages, les informations importantes, parfois juste quelques mots ou un simple nombre, peuvent être masquées. Une mauvaise couleur, une taille inadéquate ou un positionnement incorrect suffisent à rendre inaccessible un élément essentiel de l'interface. Ces effets, que l'on pourrait presque appeler des illusions d'optiques, pourtant connus des UX designers sont parfois mal évalués en termes d'accessibilité. Ils peuvent entraîner une grande difficulté à trouver une information parmi d'autres informations. Même le plus simple des éléments peut devenir « invisible » au regard d'un utilisateur s'il ne suit pas certaines règles d'ergonomie. Cette difficulté se traduit par de l'énerverment, de l'impatience ou même du désespoir, puis de l'abandon. D'après une étude réalisée en 2018 par l'institut CSA pour le Syndicat de la presse sociale (SPS), 19 % des Français déclarent avoir déjà abandonné une démarche, un achat ou une recherche sur Internet.

### → Le vocabulaire utilisé est complexe

Une grande partie de la compréhension d'une interface et de son utilisation est liée aux mots. Sans mots, sans textes, sans phrases, un utilisateur ne peut pas utiliser un site web ou une application mobile. Mais les mots peuvent aussi créer des barrières. Alors que face à une



personne, le sens d'une phrase peut facilement être appuyé par des mimiques, des gestes, des intonations ou encore par un contexte donné, toutes ces dimensions s'effacent sur une interface numérique. Et les mots peuvent rapidement devenir abscons pour certains utilisateurs. Les écueils en ce sens sont très nombreux et les mauvaises habitudes des concepteurs aussi.

Le vocabulaire est trop spécialisé ou trop technique : les concepteurs de services en ligne raffolent d'anglicismes qui ne font pas partie de langue commune.

Des mots à double sens sont employés dans des points critiques du parcours utilisateur.

Les textes du site ne respectent pas les critères de l'écriture web : phrases courtes, directes, pas de périphrases, de second degré, etc.

Les messages d'erreur ou d'alerte ne sont pas assez explicites ou ils sont écrits dans un style télégraphique (quand ils ne sont pas en anglais).



Un soin très particulier doit donc être porté à la rédaction des textes d'un site. C'est normalement le rôle des spécialistes de l'écriture numérique : les rédacteurs web spécialisés dans l'expérience utilisateur ou UX writers. La meilleure solution pour éprouver le vocabulaire d'un site et l'améliorer reste encore le test utilisateurs avec un public cible correctement sélectionné.

## Réassurance : trop de sites n'induisent pas encore la confiance

### → On manque d'information pour préparer l'achat, la démarche

Très peu de sites proposent un accompagnement à l'utilisation. Quel que soit le domaine, les concepteurs de site partent du principe que l'utilisateur sait comment il doit faire, « comment ça marche ». Or pour les publics n'utilisant que peu le web ou démarrant pour la première fois une démarche, suivre un parcours utilisateur sans en avoir une vision complète peut poser un problème lié à un manque de confiance en soi. Pour certaines personnes, les plus fragiles ou les moins aguerries, ne pas maîtriser à l'avance la démarche ou le processus peut être une cause d'abandon ou bien les pousser à demander de l'aide par un autre moyen (téléphone, aide personnelle, etc.), ce qui est contraire à l'objectif de la numérisation des services.

Créer des vidéos d'accompagnement, utiliser des avatars d'aide et permettre le co-browsing (la navigation assistée par une personne) peut aider les utilisateurs à mieux comprendre comment ils doivent se servir d'un site.

### → Il est difficile de contacter quelqu'un

Il n'y a pas eu dans l'histoire autant de moyens de communication entre les êtres humains. Pour autant, sur de nombreux sites, il reste difficile de trouver un moyen de contact. Parfois c'est involontaire, d'autres fois c'est par souci d'économie et par volonté d'épargner au personnel de la relation client/usager d'avoir à répondre à trop de demandes de contact.

Il semble cependant primordial, notamment lorsque l'on s'adresse à des publics en difficulté, de rendre visibles et faciles d'accès ces moyens de contact, ce qui n'est pas toujours le cas. Il existe pourtant des solutions simples pour y remédier, comme :

- Positionner les moyens de contact disponibles dans des endroits conventionnels de la page ou du site.



- Offrir plusieurs moyens de contact pour s'adapter à tous les types de publics : chat pour les plus jeunes, téléphone, e-mail.

- Afficher tous ces moyens de contact au sein d'une seule page.

### → L'information sur les délais de traitement et sur les réclamations est insuffisante

Corollaire de l'élément précédent, le manque d'accompagnement post-démarche est tout aussi problématique. Pour une raison simple : l'existence de « zones temporelles blanches » entre le moment du lancement de la démarche et celui de sa bonne exécution, surtout si l'intervalle entre les deux est de plusieurs jours ou de plusieurs semaines. Il est donc indispensable de donner à l'utilisateur les moyens de rester en permanence informé de l'état de sa démarche. Pour cela, plusieurs moyens sont possibles :

- Les notifications et les alertes sur téléphone.
- Les e-mails.
- La création d'une page privée sur le site permettant de suivre l'avancement de sa démarche.

- La mise en avant systématique et claire d'un moyen de contact permettant d'être mis en relation par un moyen rapide (chat, téléphone) afin d'en savoir plus sur l'avancement de sa démarche.

### → Le site ne permet pas de corriger ou d'annuler

C'est le critère de Contrôle explicite des critères de Bastien et Scapin, bien connus des concepteurs d'interface. Un utilisateur doit toujours pouvoir se sentir en contrôle de l'application et doit donc par conséquent pouvoir à tout moment corriger ou annuler ses actes. C'est un critère essentiel pour pouvoir le mettre en confiance et améliorer son engagement. Savoir que l'on peut à tout moment « réparer » ses erreurs est fondamental. Et la différence entre un site permettant de le faire et un site ne le permettant pas modifie profondément la qualité de service du site en question. Un bon site devra donc donner la possibilité, sur un parcours utilisateur, d'afficher des messages rassurant ce dernier, mais également des boutons et des liens lui permettant de revenir en arrière ou d'annuler son action, et ce de manière extrêmement visible.



## Déficiences et handicap : les sites ne prennent pas assez en compte les problèmes de handicap

Les handicaps et les moyens de les traiter sont des sujets déjà largement abordés dans les réponses à apporter via des normes. Inutile de les reproduire ici (d'autant que cela prendrait un livre entier), mais il semble toutefois important de donner quelques exemples venant bien faire comprendre les difficultés, pourtant parfois très simples à résoudre, auxquelles font face certaines personnes.



### → Les couleurs ne sont pas assez contrastées

Parmi les critères d'accessibilité courants, la question des contrastes et du choix des couleurs est un sujet important pour tous les publics malvoyants. Cette question est souvent mal traitée ou non prise en compte par les web-designers (concepteurs graphiques d'interface), plus préoccupés par des considérations esthétiques que par des questions d'accessibilité. Ces critères sont toutefois difficiles à traiter, car ils nécessitent une connaissance des affections touchant les malvoyants, ainsi que des

solutions, qui ne sont pas connues des designers. Des formations sont donc nécessaires, mais aussi le partage de méthodes et d'outils pour tester les couleurs et les contrastes.

### → Une information importante n'est donnée que par des images

Dans le développement des sites web, beaucoup de textes d'information ou d'instruction sont représentés par des images. Or, d'un point de vue accessibilité, pour un non-voyant, par exemple, cette image n'est qu'une image sans sens. Et cela rend inutilisable ou incompréhensible une interface. Pourtant il existe une solution simple à ce problème, puisque le langage HTML permet d'attacher de nombreuses métadonnées à une image pour la définir et la décrire par du texte lisible par un non-voyant. Cette solution est couramment utilisée, mais surtout à des fins de référencement naturel, car adjoindre des métadonnées à des images permet d'améliorer le positionnement d'un site dans les moteurs de recherche. Malheureusement, les textes utilisés à cette fin n'ont pas forcément vocation à décrire une image et à la rendre compréhensible à un non-voyant. Il est donc essentiel que ces textes soient non seulement optimisés pour les moteurs de recherche, mais également pour les non-voyants.

### → Les standards et les référentiels ne sont pas connus

Des normes d'accessibilité existent depuis le début du web et ne demandent qu'à être appliquées. En France, cela existe pour l'administration depuis 2009 via le référentiel RGAA. Sans doute trop touffu, ce dernier, qui permet de vérifier la conformité d'un site web, mériterait une meilleure connaissance des équipes en charge de la production d'interfaces numériques. Et s'il est toujours difficile de l'appliquer à 100 %, de nombreux critères peuvent être facilement adoptés. L'avantage est qu'ils permettent en plus d'améliorer l'utilisabilité générale d'un site.



## Qualité web : quand les critères techniques ne sont pas pris en compte

### → La page est lourde et volumineuse

La qualité de l'expérience utilisateur dépend beaucoup de sa fluidité de navigation. Et cette dernière dépend grandement de la vitesse d'affichage des pages et de la réactivité de l'interface. Or, avec l'augmentation continue de la puissance des machines, des vitesses de connexion, les concepteurs de sites web et d'applications ont eu tendance au cours des années à négliger l'attention portée au poids des pages. Concevant pour des machines puissantes et dans des conditions de connexion optimales, leur production, de par le poids du code généré et des médias à télécharger, supporte mal le passage sur des machines lentes ou désuètes et sur des connexions à bas débit, comme c'est encore le cas dans de nombreuses zones du territoire français. Ce facteur vitesse est rédhibitoire pour de nombreux utilisateurs. Au-delà d'un temps d'attente de 3 secondes pour un téléchargement, une personne aura tendance à abandonner sa navigation. C'est la raison pour laquelle il faut recommander absolument aux développeurs de sites, mais aussi aux designers, de se préoccuper en permanence de la performance de téléchargement des pages.

### → Il est impossible de consulter le site sur un smartphone

Aujourd'hui, les internautes consultent un même site à partir de différents terminaux qu'ils utilisent chez eux, au bureau ou dans les transports. En conséquence, les concepteurs de sites doivent assurer une continuité de navigation quel que soit le terminal utilisé.

En France, le smartphone est le moyen préféré de navigation, et ce quelle que soit la génération d'utilisateurs. Les plus jeunes accèdent d'ailleurs au numérique d'abord par ce type de terminal. Optimiser les sites pour un affichage sur smartphone semble donc tomber sous le sens. Si c'est souvent le cas, il reste encore beaucoup de sites qui n'ont pas adopté de version « mobile ». Cela les rend totalement inutilisables et les empêche d'accomplir leur

mission. Quel que soit le service, il faut d'abord créer une version adaptée à une consultation sur smartphone (« mobile first »), puis la décliner pour affichage sur écran d'ordinateur.

### → On ne peut pas naviguer au clavier

Les modes de navigation des utilisateurs ne sont pas homogènes. Étant donné la multiplicité des modes d'interaction avec les interfaces, il est nécessaire de les prendre en compte lors de la conception. La plupart d'entre nous sommes habitués à utiliser, sur un ordinateur, le clavier ou la souris, mais pour certains publics, l'accès au clavier sera privilégié. Cela concerne les utilisateurs les plus aguerris, mais aussi les personnes handicapées moteur ou les non-voyants. Il est donc impératif de coder les pages des sites de manière à permettre cette navigation au clavier uniquement.

## Conclusion et solutions

Bien entendu, un ouvrage entier pourrait être dédié à l'énumération des difficultés d'accès aux contenus et aux services des sites Internet et des applications. On pourrait même étendre le problème à tous les objets connectés ou appareils électroniques de manière encore plus générale. Toutefois, les exemples donnés ici constituent un aperçu suffisant pour prendre conscience qu'une très grande partie des problèmes d'accès et d'utilisation d'une application ou d'un site web est d'abord liée à des



erreurs de conception, notamment visuelles. Il en ressort donc qu'une grande part de responsabilité incombe aux designers d'interface (UX designers) dans l'intégration des problématiques d'accessibilité aux outils du numérique, quelles que soient leurs formes (de plus en plus nombreuses).

Améliorer la simplicité d'accès ne peut se résumer à un livre de recettes ou de règles que l'on appliquerait systématiquement à une interface. L'être humain et ses comportements sont bien trop complexes, imprévisibles et évolutifs pour que cela soit possible. Aussi est-il bien plus subtil de décliner les bonnes pratiques en méthodes, changements de comportement, en attitudes, en prise de conscience qui amèneront les concepteurs d'interfaces à intégrer harmonieusement à leur fonction habituelle cette problématique. C'est avant tout par cette prise de conscience que le changement peut se faire. Les solutions sont, somme toute, connues. Malheureusement, elles ne sont pas appliquées.



## → Solutions

### 1) Intégrer les contraintes des publics spécifiques dès la rédaction du cahier des charges

Les commanditaires de sites devraient prendre conscience de leurs responsabilités à l'égard de tous les publics en incluant dans les cahiers des charges de leurs projets cette contrainte d'inclusion. Ce sont eux qui doivent, en premier,

porter ce besoin à l'attention des concepteurs et développeurs de sites. En fonction du service qu'ils proposent, ils devraient pouvoir définir, par exemple, certains publics cibles en situation d'illectronisme ou de handicap et imposer leurs comportements comme contraintes de bon fonctionnement du site web. Cette exigence devrait être la première pierre du changement.

### 2) Sensibiliser et mieux former les concepteurs de sites web

Les équipes en charges de création des sites Internet n'ont que trop rarement la connaissance de leur public cible. Qui plus est, quand ils l'ont, c'est en général à travers une vision non inclusive, tronquée. Par nature, ils conçoivent et développent des sites d'abord pour des gens qui leur ressemblent. Un besoin impérieux s'impose de leur faire mieux prendre conscience de la diversité des publics qui utilisent leurs sites et surtout de ne plus mettre à l'écart certains publics jugés « incompetents » ou en dehors de leur cible car en situation de handicap. Dans le secteur public, les sites Internet doivent être conçus pour tous les utilisateurs et pas simplement pour la grande masse. Mais être sensible à la diversité des publics ne suffit pas. Il faut aussi pouvoir leur apporter des réponses spécifiques dans le cas de l'illectronisme. Et ces réponses passent par une connaissance technique, comme nous l'avons déjà vu dans le paragraphe précédent, qui devrait être apportée par une formation plus approfondie des concepteurs et développeurs de sites web.

### 3) Sensibiliser et former tous les producteurs de contenus

Dans une administration ou une entreprise tout le monde produit des contenus numériques et beaucoup de ces contenus sont destinés à être réutilisés pour tout ou partie sur le web. Des critères clés d'accès comme la simplicité du vocabulaire, la syntaxe, la structuration des contenus, la légèreté des pages... reposent sur tous les collaborateurs et non pas uniquement sur les métiers dits du numérique. Il importe donc de ne pas faire porter uniquement aux métiers spécialisés dans le numérique la responsabilité de l'accessibilité mais d'y engager toute l'organisation avec ses managers et ses dirigeants.

### 4) Faire participer les publics en situation d'illectronisme à la conception des interfaces

Il n'est plus possible d'imaginer aujourd'hui la création d'un site web ou d'une application mobile

sans tests utilisateurs. Les tests utilisateurs sont une méthodologie d'étude qui permet d'inclure un public cible à la conception d'une interface. Ils consistent essentiellement en la conduite de tests sur des interfaces selon des scénarios prédéfinis et permettent de récolter une vue objective de sa facilité d'utilisation. Aujourd'hui, la plupart de ces tests sont conduits sur un public cible « normé » qui ne prend pas en compte les différences, ce qui est dommage, car cela empêche de se rendre compte de la difficulté d'utilisation d'une interface pour un public plus désarmé face au numérique ou en situation de handicap.

Une solution à cela serait donc d'inclure systématiquement dans ces tests quelques personnes concernées par ces problèmes d'accessibilité. Non seulement, cela aiderait les concepteurs de sites et d'applications mobiles à mieux prendre conscience de problématiques auxquelles ils n'auraient pas forcément pensé, mais cela permettrait également de simplifier sensiblement les interfaces qu'ils conçoivent. Cette méthode existe depuis plus de vingt ans et est utilisée depuis une dizaine d'années en France. L'utiliser dans le contexte de l'accessibilité permettrait encore de l'améliorer.

### **5) Convaincre du bénéfice économique d'une interface facile à utiliser par tous les publics**

Comme souvent, traiter des problèmes d'accès par les exclus du numérique ou par les personnes handicapées est perçu comme une dépense supplémentaire et est souvent mis de côté pour cette raison.

C'est réellement une erreur de penser comme cela, alors que c'est bien l'inverse qui est vrai.

Traitées dès la phase de conception, les contraintes des publics spécifiques ne représentent pas un surcoût important. Au contraire, plus tôt elles sont prises en compte, moins elles coûteront cher à mettre en œuvre.

Rendre accessible un site à un plus large public représente forcément un bénéfice en plus qui, dans tous les cas, efface le coût supplémentaire (supposé) de départ.

Plus il y a de problèmes d'accès par des publics en situation d'illectronisme traités dans un site, meilleure en sera sa facilité d'utilisation pour le public dit « normal ». Autrement dit, un site qui tiendra compte des exclus du numérique sera encore plus facile à utiliser pour tous les autres usagers. Le bénéfice est donc double.

### **6) Se préoccuper des parcours « hors numérique »**

Le numérique ne permettra jamais à tous les utilisateurs d'accéder aux services des administrations. Certains publics resteront toujours récalcitrants ou inaptes aux outils du numérique. Aussi nous semble-t-il important que les concepteurs d'interfaces sachent aussi prendre en compte les usagers qui n'utiliseront pas leurs interfaces. Cela passerait, par exemple, par la mise en place d'informations qui permettraient d'accéder à ces services de manière alternative :

- Mise en relation avec un réseau d'entraide.
- Informations sur d'autres moyens de communication : téléphone, prise de rendez-vous, courrier, etc.

Et pourquoi ne pas concevoir des parcours spécifiques ultra-simplifiés pour certaines démarches ?

Même si cette appréhension du problème n'est pas traditionnelle chez les concepteurs d'interfaces, elle doit être inculquée et matérialisée, par exemple sous la forme de persona (profil de personne) permettant d'envisager ces cas spécifiques dans les différents parcours utilisateurs mis à disposition.



## Aurélie Tricot

Titulaire d'un master 2 en gestion des entreprises sociales et solidaires, elle a travaillé pendant treize ans dans le secteur associatif en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes. Arrivée à la Cnaf en 2014, elle mène depuis des projets pour améliorer l'accueil des publics et favoriser l'inclusion numérique. Dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, elle a été co-rapporteur du groupe « atteindre et orienter les publics ».

## Sabrina Hélaïne

Actuellement, directrice du Programme EDEN (Environnement digital et écosystème numérique) Cnaf. Elle est titulaire d'un master 2 en communication des organisations, j'ai travaillé pendant dix ans en tant que responsable communication. Arrivée à la Cnaf en 2011, après avoir mené des projets de refonte du site caf.fr et la création de l'application mobile Caf-Mon Compte, elle pilote depuis 2015 le programme de transformation numérique et de développement des offres digitales de la branche famille à l'attention des usagers, partenaires et collaborateurs.



## Misoo Yoon

Elle est diplômée de l'Institut national des études territoriales (Inet) et de l'Institut d'études politiques d'Aix-en-Provence. Entre 2005 et 2009 elle a exercé les fonctions de directrice des finances et du développement économique de la ville de Montreuil, puis celui de directrice des finances et de la commande publique du conseil général de l'Essonne. Elle rejoint ensuite l'inspection générale des finances où elle réalise différentes missions de conseil et d'évaluation de politiques publiques. En 2012, elle devient directrice de la stratégie de Pôle Emploi. Elle y a ensuite occupé le poste de directrice du pilotage et de la performance. Elle est depuis 2016 directrice générale adjointe de Pôle Emploi, en charge de l'offre de service.



# Les solutions et les efforts à fournir de la part des entreprises et des concepteurs des sites contributeurs

## Le digital ? Pour tous !

Entre accompagnement des publics et conception digitale orientée utilisateurs : quelles solutions et quels efforts les entreprises doivent-elles fournir pour intégrer les problématiques d'illectronisme dans leur stratégie numérique ?

À l'heure où la grande majorité des entreprises, mais aussi des services publics, sont engagées dans une démarche de transformation digitale, garantir l'accessibilité et la facilité d'usage des services en ligne par tous les publics est devenu un enjeu central.

Pour les services publics comme Pôle Emploi et les Caisses d'allocations familiales (CAF), porter une attention forte aux personnes les plus éloignées du numérique est au cœur de leurs missions. Il s'agit pour ces opérateurs de garantir l'accès aux droits de tous et réduire les risques de « fracture » que pourrait entraîner une dématérialisation ne prenant pas en compte la spécificité de ces publics.

Loin d'être une contrainte, l'accessibilité est aussi un défi positif qui pousse les services publics, comme les entreprises, vers l'innovation et la transformation.

Le taux d'équipement des Français, la maturité des services digitaux (désormais étendus à tous les champs de la vie quotidienne) et l'existence d'un réseau d'acteurs de l'inclusion numérique particulièrement dynamique et innovant constituent un contexte favorable au développement de cette démarche.

Mais concrètement, comment relever le défi de la transformation numérique pour tous ? Sur quelles

méthodes et outils s'appuyer ? Quelles actions structurantes mettre en place pour réussir ? Retours d'expériences de la Cnaf et de Pôle Emploi sur leur démarche de transformation numérique résolument tournée vers l'inclusion.

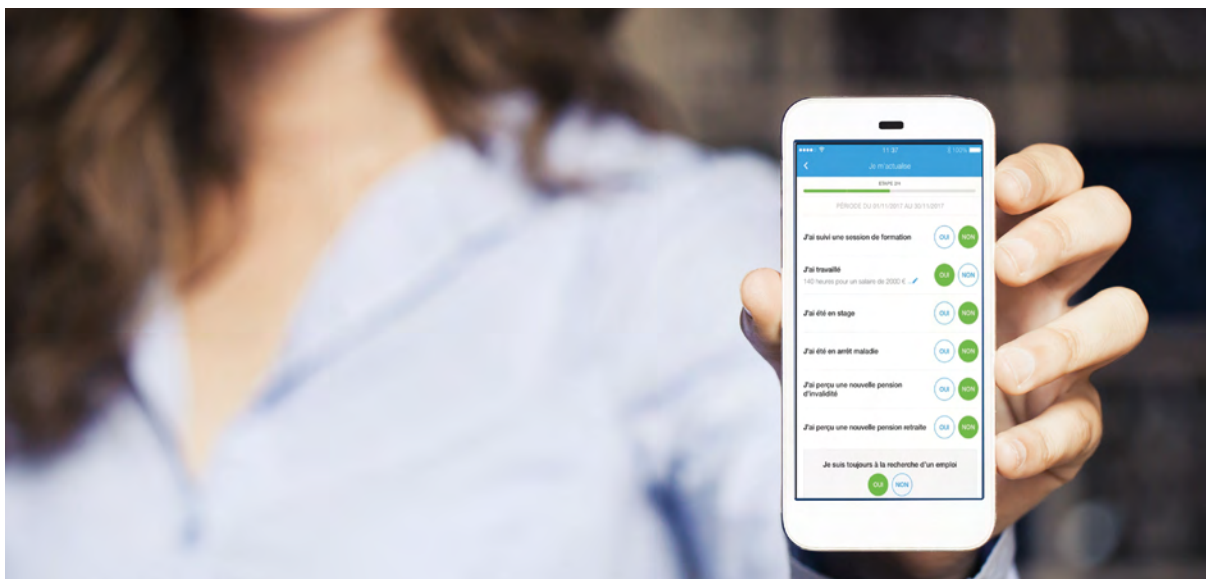
### → Intégrer les problématiques d'illectronisme dès la conception des services

Plus de 10 millions d'allocataires des CAF (sur 12 millions) se connectent au moins une fois par an au site [caf.fr](http://caf.fr) pour utiliser un service en ligne. La transformation numérique de ce service public est désormais une réalité puisque 80 % des démarches disponibles sur le canal digital sont réalisées en ligne plutôt que sur un autre canal.

Les usagers des CAF les plus actifs sur le canal digital sont les bénéficiaires de minima sociaux (prime d'activité, revenu de solidarité active — RSA). Ces publics réalisent très fréquemment des démarches auprès de la CAF ; 90 % utilisent le canal digital pour déclarer leurs ressources tous les trois mois, 80 % pour déclarer un changement dans leur situation de vie professionnelle ou familiale, 29 millions de visites sont réalisées chaque mois sur l'espace « Mon Compte »...

Le site [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr) accueille pour sa part chaque mois entre 45 et 50 millions de visites, auxquelles s'ajoutent les visites sur les applis mobiles. En particulier, on dénombre chaque mois 27,5 millions de recherche d'offres d'emploi. Par ailleurs, chaque mois encore, 370 000 inscriptions sont réalisées en ligne. De façon générale, les demandeurs d'emploi sont « connectés » : 96 % utilisent Internet dans leur





vie courante et 88 % d'entre eux s'en servent dans leur recherche d'emploi <sup>1</sup>. L'enjeu est donc d'accompagner plus spécifiquement les 13 % qui se disent « peu familiers » d'Internet et les 5 % qui « ne savent pas l'utiliser »

### → Miser sur le mobile

Pour Pôle Emploi, les applications mobiles simplifient l'accès aux offres d'emploi et aux services pour des personnes utilisant un smartphone. Exemple : l'actualisation mensuelle que doit réaliser tout demandeur d'emploi se fait en quelques clics et un bulletin de salaire peut être joint facilement. Parmi les cinq applis « phares » de Pôle Emploi, « Mon espace » a été téléchargée près de 6,2 millions de fois et « Mes offres » près de 2,3 millions de fois. Pour la première fois, depuis début 2019, le nombre de visites par mois a atteint 21 millions : aujourd'hui, la fréquentation des applis mobiles seules égale la fréquentation des ordinateurs de bureau.

Coté CAF, l'application CAF-Mon Compte (7,5 millions de téléchargements depuis sa création en 2014) est plébiscitée par les usagers : en offrant un accès simplifié aux services, elle permet aux personnes moins à l'aise avec un ordinateur de réaliser leurs démarches courantes ou récurrentes. Véritable

levier d'inclusion, l'application mobile est désormais autant utilisée que le site Internet.

### → Mettre en place une co-conception orientée utilisateur : design sprint, workshop, tests utilisateurs, dispositif d'écoute...

Si les usagers se disent favorables à la réalisation de leurs démarches en ligne, il est cependant essentiel que les offres mises à leur disposition soient pensées dans une ergonomie, mais aussi un langage, faciles pour tous. Pour répondre à ces attentes, la Cnaf et Pôle Emploi ont fait évoluer leur mode de conception des services en ligne afin de tenir compte des utilisateurs en difficulté avec le digital dans l'élaboration des nouvelles offres.

Dès la phase d'expression de besoins, des workshops et design sprint sont organisés en association avec des experts métiers et des utilisateurs pour concevoir les services digitaux qui tiennent compte de leurs compétences numériques.

Après les premières étapes de mise en page, des tests utilisateurs sont réalisés pour vérifier et adapter les écrans à la compréhension des usagers, en associant des personnes en situation d'illectronisme.

<sup>1</sup> Pôle Emploi « Éclairages et synthèses février 2019 » : Pole-emploi.org, onglet « Statistiques & analyses », rubrique « Accompagnement et prestations », article « Les demandeurs d'emploi et leur usage du numérique ».

Une fois les services en ligne mis en production, le retour des usagers fait également l'objet d'une analyse fine, grâce notamment aux outils de web analytics qui permettent de comprendre les parcours de navigation et de corriger, le cas échéant, des éventuels points de blocage.

Pour accompagner cette transformation vers une démarche de co-conception utilisateur, la branche Famille a créé dès 2014 une structure dédiée, le Centre national d'appui aux métiers de la relation de service (Cnam). Véritable « fabrique du digital », le Cnam organise le dispositif d'écoute usagers en partenariat avec le réseau des CAF et fournit un appui à la conception ergonomique des nouveaux services en ligne auprès des équipes métiers et SI. Enfin, depuis janvier 2019, la branche Famille a ouvert une plateforme dédiée à l'écoute usagers (La-caf-a-votre-ecoute.caf.fr), qui permet d'associer les utilisateurs à des focus groupe ou de recueillir leur avis en ligne sur des évolutions futures.

Pôle Emploi s'est doté d'une direction expérience utilisateurs et digital qui comprend des UX designers et mobilise également ses LABs afin d'améliorer ses services digitaux en faisant participer des utilisateurs.



## → Concevoir, partager et faire vivre le design system

Le design system regroupe ce que nous appelions auparavant la charte ergonomique et la charte graphique. C'est une bibliothèque de référence et un guide pour designer et développer une application métier, un site e-commerce ou toute autre forme de produit ou service digital. Les équipes techniques et design peuvent ainsi piocher des composants prêts à être utilisés et écrits dans un langage commun. Le contenu du design system dépend de l'identité de l'entreprise et de son écosystème digital : charte digitale, éditoriale, guide-line et show case.

Pour les services publics comme les caisses d'allocations familiales ou Pôle Emploi, la transformation numérique constitue un défi à la fois industriel et interne. En effet, nombreuses sont les équipes qui interviennent sur les services en ligne. Garantir des développements centrés sur les utilisateurs, obéissant aux mêmes critères de conception, permettant une expérience utilisateur homogène tant sur le plan éditorial qu'ergonomique, nécessite d'accompagner ces équipes en les dotant d'outils facilitant le travail de conception.

Ainsi, la Cnaf a progressivement conçu et mis à disposition des équipes un design system, composé d'une charte ergonomique, éditoriale et de guides-lines définissant l'ensemble des bonnes pratiques attendues. Loin d'être figé, le design system de la branche Famille évolue régulièrement pour intégrer l'ensemble des critères de qualité, des exemples de pages et de nouvelles évolutions. Complété par une bibliothèque de composants (logos, tableaux, boutons...), il est l'outil quotidien des professionnels du digital.

## → Passer à l'agilité

Le passage à l'agilité est indéniablement un facteur favorable pour une transformation numérique inclusive. Ce mode projet, qui associe équipes métiers et SI permet de prioriser les évolutions en fonction de leur valeur pour l'utilisateur. Il place, au sein même des plateaux de développement, des collaborateurs ayant pour rôle de représenter les utilisateurs finaux.

Depuis 2016, la Cnaf a progressivement adopté ce mode projet pour mener la refonte de ses services en ligne. Désormais huit plateaux agiles





sont en place et réalisent l'ensemble des évolutions digitales du site [caf.fr](http://caf.fr) et de l'application CAF Mon compte.

L'agilité fait désormais partie de la culture et des pratiques de Pôle Emploi sur la majorité des projets. La mise en œuvre de l'agilité a débuté pour les premières équipes en 2014. La pratique s'est tout d'abord généralisée sur les projets SI de manière unitaire. Le passage à l'échelle sur la quasi-totalité des projets SI a été réalisé, à partir de 2015, sur la base du Framework SAFe qui représente l'état de l'art actuel.

Pôle Emploi mobilise également ses salariés et leur permet de devenir intra-entrepreneurs pour développer des services digitaux innovants accompagnés par un incubateur en interne (La Fabrique) jusqu'à leur diffusion sur l'Emploi store, par exemple : La Bonne boîte (envoi de candidatures spontanées), La Bonne formation (trouver la formation correspondant au besoin du candidat), Maintenant (candidater sans CV)...

### → Évaluer la qualité et l'accessibilité des démarches en ligne

En étroite collaboration avec la Direction interministérielle du

numérique et du système d'information et de communication de l'État (Dinsic), la Cnaf s'est saisie du label de qualité proposé par l'État pour évaluer la qualité des démarches en ligne. Inscrit dans le cadre du programme Action publique 2022, le label « cerfa numérique » permet d'évaluer et de guider la conception des services en ligne en prenant en compte trente-sept critères de qualité. L'application de ces critères et l'ensemble de la démarche sont un atout pour améliorer la simplicité d'usage des personnes qui ne sont pas à l'aise avec le digital, notamment parce que ces critères obligent à porter une attention forte à la compréhension des termes employés et au dispositif de réassurance et de guidage proposé sur les démarches. Ces critères ont été déclinés et intégrés dans les guides-lines du design system de la branche Famille. En 2019, la branche Famille demandera la labellisation « cerfa numérique » de trois premières démarches.

La prise en compte de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap est également essentielle pour garantir l'accès de tous au digital. Des audits d'accessibilité sont régulièrement réalisés sur les services en ligne de la CAF et en 2019, la Branche

Famille publiera son schéma de mise en accessibilité.

### → Accompagner les publics en situation d'illectronisme dès le canal digital et sur les autres canaux

L'enjeu de Pôle Emploi, qui a très fortement développé des services digitaux, a été de répondre aux besoins des personnes éloignées du numérique. La prise de conscience a été forte au moment de la dématérialisation de l'inscription et du dépôt de demande d'allocation. Jusqu'en 2015, un entretien individuel était systématiquement organisé.

Pour accompagner cela, Pôle Emploi a :

- Revu l'équipement de ses accueils. Des postes informatiques équipés d'imprimante-scanner sont mis à disposition des demandeurs d'emploi dans les agences. Cet accès matériel permet notamment de répondre au besoin des demandeurs d'emploi non équipés.

- Installé un accompagnement dans l'utilisation des services en agence. Plus de 2 500 volontaires en service civique ont été déployés au départ sur le terrain pour appuyer les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des équipements informatiques disponibles dans chaque agence. Ils accompagnent les demandeurs d'emploi dans toutes leurs tâches régulières, de l'actualisation à la recherche d'emploi. Ils sont désormais 3 200.

- Installé une assistance téléphonique à l'inscription, sur des plages horaires élargies (250 000 appels par mois en moyenne sur la file dédiée).

Pôle Emploi n'agit par ailleurs pas seul : il est le premier opérateur financeur des Maisons de service au public (MSAP) ; il mène des



actions de formation de partenaires (missions locales, BIJ, IAE, E2C...) à l'utilisation de ses services et outils digitaux ; il mobilise les prestataires qui accompagnent ses publics, pour s'en faire également le relais.

Coté CAF, un chatbot a été généralisé en avril 2019. Il permet de guider l'utilisateur et de répondre à ses questions les plus fréquentes. Il constitue aussi un dispositif d'aide à l'usage des services en ligne, complété d'une rubrique d'aide sur le site [caf.fr](http://caf.fr) donnant accès aux modes opératoires, vidéos de présentation...

## L'inclusion numérique : une démarche prioritaire pour réussir la transformation digitale de la relation aux publics

La fracture numérique est un vrai défi pour les entreprises engagées dans une démarche de transformation de leur relation de service vers le digital. Encore trop de personnes se trouvent en difficulté face au numérique, en particulier celles qui sont les plus éloignées de l'emploi ou en grande précarité. Aussi, les opérateurs tels que Pôle Emploi et la Cnaf ont fait de l'inclusion numérique un chantier prioritaire, afin d'accompagner les citoyens dans leurs parcours d'inclusion sociale au sens large.

### → Un enjeu collectif de détection des publics éloignés du numérique

Depuis 2016, les demandeurs d'emploi sont systématiquement interrogés, lors de leur inscription à Pôle Emploi, sur leur maîtrise des outils numériques : 25 % d'entre eux déclarent avoir besoin d'aide concernant l'utilisation du numérique (mise en forme d'un CV ou d'une lettre de motivation, envoi d'une candidature par e-mail ou sur un site en ligne).

De la même façon, les CAF et Pôle Emploi utilisent depuis 2017 un diagnostic de l'autonomie numérique dans leurs accueils. Développé

avec l'association WeTechCare, ce test vise à déterminer le niveau d'aisance numérique de l'utilisateur en quelques questions, à adopter la posture d'accompagnement la plus adéquate et à proposer des services adaptés (formation, ateliers, mobilisation de partenaires...).

### → Un accompagnement de proximité au service de l'autonomie digitale de tous

Les agences Pôle Emploi comme les CAF proposent des espaces numériques dans leurs accueils depuis de nombreuses années afin d'accompagner les usagers dans l'utilisation de leurs services en ligne. Un accompagnement à la réalisation des démarches en ligne est systématiquement proposé pour les publics non autonomes : conseillers de services à l'usager en CAF ou encore 3 200 jeunes en service civique qui interviennent dans les agences Pôle Emploi. Par ailleurs, les opérateurs proposent différentes actions de sensibilisation à l'usage des services numériques (ateliers collectifs, rendez-vous numériques, informations collectives...) pour développer les capacités numériques et faciliter l'autonomie.



En complément de leurs réseaux, les opérateurs ont noué des partenariats qui permettent de proposer aux usagers un accompagnement de proximité et de toucher un maximum de publics. Ainsi, la branche Famille a



développé des partenariats d'accueil labellisés « Point relais CAF » ou « Point numérique CAF » afin de mener pour son compte des actions de facilitation numérique et/ou administrative au plus près des usagers. Pôle Emploi et la branche Famille sont également partenaires des Maisons de services au public (MSAP), un levier important pour les publics ayant besoin d'aide sur le digital, grâce à la démarche de la médiation numérique. Ces différents partenaires sont formés par les opérateurs et bénéficient d'un contact privilégié avec les organismes pour faire le lien quand les situations le nécessitent.

### → **Accompagnement interne et acculturation au numérique**

L'accompagnement au numérique des usagers ne peut se faire sans une implication forte des équipes. En agence Pôle Emploi, des conseillers nommés « Ambassadeurs du digital » sont chargés de faciliter l'appropriation des évolutions numériques de Pôle Emploi par les conseillers pour permettre une meilleure délivrance des services auprès des demandeurs d'emploi et des

entreprises. Par ailleurs, Pôle Emploi a mis en place un dispositif, Digit@I, conçu pour répondre à l'enjeu du développement des connaissances digitales de ses agents. Il consiste en un autodiagnostic réalisé en ligne, auquel sont associés quatorze modules de formation e-learning accessibles tout au long de l'année. Sur la première campagne, menée début 2019, le taux de participation a atteint 73 %, soit un niveau très élevé, avec en outre la confirmation que le niveau de maturité digitale à Pôle Emploi est bon.

La formation initiale des agents CAF a également été revue en ce sens afin d'intégrer les enjeux de l'accompagnement numérique. Les salariés sont formés aux outils numériques de l'organisme, à l'utilisation du diagnostic d'autonomie numérique et à la démarche persona à partir des personae « usagers des services publics numériques » (co-construits avec la direction interministérielle de la transformation publique) qui présente huit profils d'usagers au regard de leur autonomie numérique et administrative ainsi que des éléments pour les reconnaître, les connaître et les accompagner, à savoir les bons gestes et les bons mots à adopter face à

chacun. Pôle Emploi utilise également des persona pour comprendre les attitudes, les comportements et les contextes d'usage pour mieux décliner les services digitaux.

### → **Des parcours d'inclusion numérique pour les plus fragiles**

Pour répondre aux besoins des plus fragiles sur le numérique, les opérateurs mettent en place des parcours d'acquisition et de développement des compétences numériques en s'associant avec les acteurs locaux de la médiation numérique.

Plusieurs territoires expérimentent ainsi des actions volontaristes, préalables à une généralisation sur tout le territoire : Pôle Emploi et la branche Famille expérimentent la remise de chèques culture numérique #APTIC qui préfigurent le Pass numérique. Conçus sur le modèle des tickets-restaurants, ces chèques permettent de payer un service de médiation numérique et de montée en compétences, avec des modules comme « Découvrir l'environnement numérique » ou « Créer des documents sur un



ordinateur ». Cette expérimentation a en outre permis d'identifier et de labelliser des structures de médiation numérique. De plus, les évaluations réalisées auprès des 720 demandeurs d'emploi bénéficiaires révèlent un impact sur la prise de confiance ainsi que sur la motivation dans la recherche d'emploi.

#APTIC, en partenariat avec le Centre ressources illettrisme Auvergne (Cria), a proposé à Pôle Emploi de participer à une expérimentation dans le Puy-de-Dôme. Des chèques #APTIC, financés par la fondation de l'Association française pour le nommage Internet en coopération (Afnic), seront remis aux personnes rencontrant des problématiques d'illettrisme ainsi que d'illectronisme. Celles-ci pourront participer à des ateliers numériques permettant d'évoluer sur ces deux champs.

Plusieurs territoires expérimentent, en collaboration avec différents acteurs et opérateurs, des parcours numériques complets. Ils permettent de diagnostiquer les difficultés numériques (grâce à l'outil « Les bons clics »), d'identifier des situations de décrochage numérique et d'orienter vers un partenaire local de la médiation numérique afin de proposer aux bénéficiaires des parcours d'inclusion numérique adaptés à leur situation : prise en main de l'outil informatique avec le déploiement de parcours grâce à un outillage exclusif, interactif et ludique.

Afin de compléter ce dispositif d'accompagnement, un outil d'évaluation et de certification

des compétences numériques de base est actuellement expérimenté en agence Pôle Emploi (PIX).

Une attention particulière est portée aux expérimentations qui permettent d'associer plusieurs acteurs locaux autour d'actions en faveur de l'inclusion numérique. Par exemple, des ateliers tant à destination des usagers que des partenaires peuvent être co-animés par plusieurs opérateurs. Ces actions mutualisées visent à fluidifier le parcours de l'utilisateur. La Cnaf, la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam), la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et Pôle Emploi ont d'ailleurs mis en place un comité des opérateurs pour l'inclusion numérique afin de favoriser les collaborations locales et de porter collectivement les résultats de leurs expérimentations.

Pour 2019, l'objectif est de développer, en collaboration avec l'ensemble des partenaires, des parcours personnalisés de développement des compétences numériques.

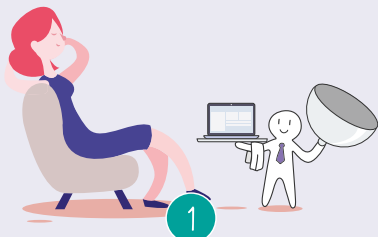
Dans la continuité de son rôle de rapporteur de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, la branche Famille entend, tout comme Pôle Emploi, poursuivre cette implication en s'inscrivant pleinement dans le cadre du Plan national pour un numérique inclusif présenté en septembre dernier, aux côtés des collectivités territoriales, des entreprises, des acteurs de la médiation numérique et de tous les acteurs locaux. Cette mobilisation collective pour un numérique inclusif vise comme objectif la formation du plus grand nombre en faveur de l'inclusion sociale.



# Annexe



# 10 PRINCIPES D'UNE DÉMARCHE EN LIGNE EXEMPLAIRE



1

la facilité d'accès, la simplicité et la fluidité tu favoriseras



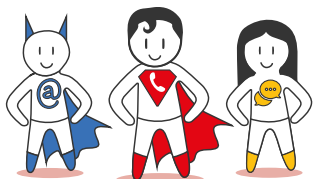
2

Un langage clair et précis tu utiliseras



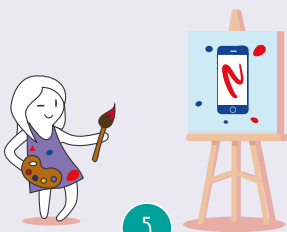
3

le caractère officiel tu afficheras



4

L'utilisateur tu accompagneras



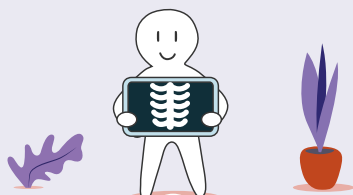
5

les règles de l'art tu respecteras



6

Point d'infos déjà connues de l'administration tu ne demanderas



7

De transparence tu feras preuve



8

Un pilote qui connaît les besoins des usagers tu nommeras



9

Un traitement et un suivi 100% numériques tu permettras



Demandez le label Cerfa numérique



10

En continu la qualité tu amélioreras



Plus d'infos

[numerique.gouv.fr/dixprincipes](http://numerique.gouv.fr/dixprincipes)  
[numerique.gouv.fr/cerfanumerique](http://numerique.gouv.fr/cerfanumerique)







SYNDICAT DE LA  
P R E S S E  
S O C I A L E

# Téléchargez le livre blanc « Lutte contre l'illectronisme en France » sur



## *Qui sommes-nous ?*

Le Syndicat de la presse sociale (SPS) rassemble plus de quatre-vingts éditeurs (associations, coopératives, mutuelles, syndicats...) afin de représenter, défendre et promouvoir l'information sociale. Le SPS compte plus d'une centaine de publications et propose à ses 20 millions de lecteurs une très grande variété de périodicités, de moyens mis en œuvre et de tirages.

Le Syndicat de la presse sociale est ouvert aux publications sociales, éditées notamment par les organisations syndicales, mutualistes, familiales, coopératives, associatives.

## *Notre mission*

Tout en inscrivant son action dans celle de la Fédération nationale de la presse d'information spécialisée (FNPS), le SPS s'est toujours efforcé d'être à la fois producteur et diffuseur d'informations, mais aussi acteur des questions sociales. Ainsi il s'agit d'une presse citoyenne à but non lucratif, ce qui lui permet de garantir son indépendance.