

# L'UX DESIGN

## face à la fracture numérique

*Mémoire de fin d'étude pour l'obtention du diplôme de Master UX Design de l'ICAN*





# Remerciements

Au terme de ce travail, je te tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidée lors de la rédaction de ce mémoire.

Dans le cadre du travail de ce mémoire et plus largement de cette formation, mes remerciements vont en premier lieu à Wilfried COUSSIEU, mon directeur de mémoire, qui a su me transmettre une méthodologie solide pour construire mon mémoire et me conseiller dans les moments de doute.

Je souhaite aussi remercier l'ensemble des intervenants externes qui m'ont partagé leur expertise et m'ont apporté un éclairage sur des aspects très variés du design.

Je désire également remercier Juliette Chansard, ma tutrice d'alternance qui a été présente pour m'aider et m'accompagner.

Enfin, je remercie ma famille et mes amis pour tout leur soutien durant le travail de recherche et la rédaction de ce mémoire.

# Sommaire

## Introduction

4

## 01. Comprendre ce qu'est la fracture numérique

6

- a. Les origines de l'illectronisme. 7
- b. Les acteurs de la fracture numérique 14
- c. L'intégration de méthode pour rétablir une confiance à la dématérialisation des supports. 21

## 02. Les enjeux et les impacts de l'UX Design dans un contexte d'illectronisme

28

- a. Un handicap défini par un manque d'intérêt et un usage absent dans l'éducation 31
- b. Les choix de conception non raisonnés. 40
- c. Les solutions qu'un UX designer apporte pour faciliter l'appropriation d'une interface 45

## 03. Favoriser l'accessibilité des publics vulnérables à l'égard de l'e-administration.

53

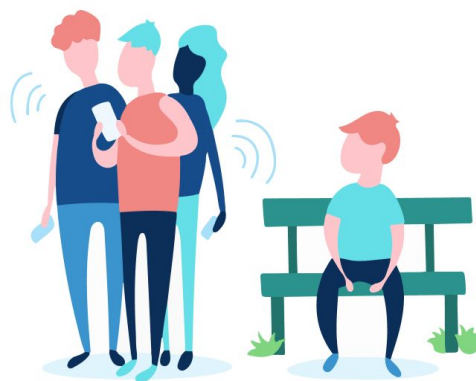
- a. Penser un numérique plus accessible aux seniors. 54
- b. Le "design d'intérêt général" employé pour une transition numérique des administrations. 58
- c. Notre positionnement dans le contexte du DIG, "l'Interface Innovante" 66

## Conclusion

74

## Annexe

77



# Introduction

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 (comme Pôle Emploi, la CAF et la caisse nationale d'assurance vieillesse). Cette révolution numérique a facilité l'accès à de nombreux services à n'importe quel moment, sans avoir à se déplacer.

Mais cette dernière a entraîné des inégalités, des portions entières de la population française se trouvent exclus du numérique. Cette fracture numérique recoupe fréquemment d'autres formes d'exclusion (sociale, territoriale, économique et culturelle). Or, la réponse à un tel problème ne peut être uniquement technologique le problème est aussi dans l'appropriation du numérique. Améliorer l'accès au haut débit est une bonne chose, mais coûte cher et prend du temps.

En complément, depuis l'arrivée de l'ADSL en France, puis de la 3G, les pages web n'ont cessé de prendre du poids. Pour des bonnes raisons parfois (plus de fonctionnalités et d'interactivité dans les pages), mais pas toujours (faire du web tracking, implémenter des solutions en SaaS, c'est-à-dire *Software as a Service*<sup>1</sup>) ne suffisent pas. Et d'un point de vue graphique, l'utilisation du design digital a été négligente envers les personnes en situation de handicap. Toutefois, les outils techniques 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 part de responsabilité appartient aux designers d'interface (UX designers) dans l'intégration des problématiques d'accessibilité aux outils du numérique.

---

<sup>1</sup> Définition Wikipédia : Un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel\\_en\\_tant\\_que\\_service](https://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel_en_tant_que_service)

L'UX design s'appuie sur une approche qui renverse la perspective auparavant dominante. Il ne s'agit plus de forcer l'utilisateur à apprendre et à changer de comportement pour s'adapter au produit ou au service. Désormais, ce dernier est défini à partir des attentes, des besoins et des capacités des utilisateurs. Évidemment, pour que cela marche, il faut une vraie prise de conscience de l'importance de l'UX Design et une vraie volonté d'adopter à un autre mode de conception. Cela mettrait sur un pied d'égalité plus d'utilisateurs et surtout permettrait à ceux les plus impactés d'accéder à une meilleure qualité de service sans avoir forcément à mettre en place des solutions technologiques onéreuses.

Avec tous ces moyens appliqués, nous pourrions nous demander quel est l'apport de l'UX Design pour lutter contre la fracture numérique dans le cas de l'usage d'Internet.

Le rôle de l'UX designer est alors de penser le service de manière globale en développant l'inclusif design pour en réduire l'illectronisme qui ce dernier est perçu comme un manque d'intérêt. Plus encore, l'UX Design peut permettre d'humaniser les services et les démarches en lignes ou bien en définissant un design plus accessible pour les utilisateurs octogénaires par exemple. L'UX design serait un atout à utiliser pour anticiper les difficultés et les sources de mécontentement pour en réduire la portée de la fracture numérique.

# 01

## Comprendre ce qu'est la fracture numérique

L'illectronisme ou bien l'**inhabilité numérique** (terme recommandé par la Commission d'enrichissement de la langue française), désigne la grande difficulté qu'une personne rencontre à manier les outils numériques (ordinateur, smartphone, tablette) et à utiliser Internet au quotidien. Le terme illectronisme transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'informatique.

## a. Les origines de l'illectronisme.

« Illectronisme »<sup>2</sup> est un mot-valise qui mélange électronique et illettrisme, l'illettrisme désignant la situation d'une personne qui, après avoir été scolarisée en langue française, n'a pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base pour être autonome dans des situations de la vie courante.

D'autant plus que l'utilisation d'interface tactile, ou du clavier nécessite des compétences de lecture (non guidée par des pictogrammes ou une voix enregistrée comme ça peut être le cas sur Internet) pour sélectionner une réponse parmi une liste en touchant le doigt avec l'écran ou en utilisant une souris.

D'après l'étude réalisée<sup>3</sup> en Mars 2018 à la demande du Syndicat de la presse sociale par l'institut CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel), ¼ de la population française (soit 23% des Français) est mal à l'aise avec le numérique et ⅓ d'entre elles vont renoncer à se connecter.

De son côté, l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) 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>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Définition Wikipédia de l'illectronisme : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Illectronisme>

<sup>3</sup> Source Enquête du CSA sur l'illectronisme en France, URL : [https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Rapport-CSA-pour-SPS\\_Illectronisme\\_Mars-2018\\_120318.pdf](https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Rapport-CSA-pour-SPS_Illectronisme_Mars-2018_120318.pdf)

<sup>4</sup> Définition proposée dans le cadre de l'expérimentation d'une formation basée sur une approche par compétences de base, intégrant le numérique.



## Les personnes en situation d'illectronisme sont :

- Les personnes illettrées sont concernées par l'illectronisme( par exemple, les migrants ne maîtrisant souvent pas la langue).
- Les personnes sachant lire et écrire peuvent également rencontrer de grandes difficultés à comprendre, sélectionner et vérifier les contenus sur Internet.
- Étonnamment, les jeunes ayant grandi au contact des nouvelles technologies et à l'aise sur les applications, les réseaux sociaux, se trouvent perdus dès que l'utilisation devient moins ludique<sup>5</sup>.
- Les personnes souffrant de maladies chroniques, handicapées, ou les allocataires des minimums sociaux ont également un accès limité à un ordinateur ou à Internet.
- La persistance de zones grises (accès insuffisant pour maintenir une connexion) ou blanches (accès à Internet inexistant) empêche l'accès des personnes, surtout dans les zones rurales (par exemple les territoires d'outre-mer, ainsi l'ARCEP<sup>6</sup> a pour objectif depuis fin 2018, d'améliorer les connexions fixes et mobiles pour améliorer la situation économique et sociale des habitants de Guadeloupe, en Martinique et Guyane).<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Divina Frau-Meigs, "À chacun son écran : les jeunes en quête de socialisation entre les pièges des nouveaux médias", Éditeur Association Après-demain, 2009/1 (N ° 9, NF), pages 22 à 25.

<sup>6</sup> Autorité de Régulation des Communications Électroniques, des Postes (ARCEP)

<sup>7</sup>Source : La régulation des télécoms outre-mer - ARCEP : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/regulation-telecom-outre-mer.html>

Il ressort de ces études des résultats éclairants, 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.

D'après l'étude du CRÉDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) sur "La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française" en 2009, 40 % de la population (population paupérisée ou âgée) n'utilise jamais l'informatique<sup>8</sup> :

- **L'âge est un puissant facteur de discrimination :**

89 % des 18-24 ans avaient un micro-ordinateur et l'utilisaient régulièrement contre 21% des plus de 60 ans en possédaient un, en prenant en compte que 80 à 95 % ne se connectaient jamais.

- **Les ressources financières sont aussi une condition d'accès :**

Seuls 48 % des foyers disposant de moins de 900 € par mois, ont un ordinateur, contre 84 % de ceux disposant de 2300 et 3 100€/mois avaient plusieurs ordinateurs.

- **Le niveau culturel influe beaucoup les personnes peu diplômées :**

83 % des non diplômés et 49 % des titulaires d'un BEPC n'ont pas d'accès direct à l'internet, alors que 91 % des cadres avaient un ordinateur et 81 % étaient connectés à Internet.

Toutefois, l'étude du CREDOC<sup>9</sup> confirme l'idée que l'âge, le diplôme et le revenu, sont les principaux déterminants des inégalités d'accès aux TIC. Il met par ailleurs en évidence le fait que les inégalités d'accès à internet, au téléphone mobile et à l'ordinateur ont largement diminué au

---

<sup>8</sup> Source : Etude de "La diffusion des technologies de l'information dans la société française" en 2009, URL : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/etude-credoc-2009-111209.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-credoc-2009-111209.pdf)

<sup>9</sup> La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, ch.4 : fossé numérique et différences d'usage d'internet, 2010.

cours des quinze dernières années et en conclut que la fracture numérique est également une **fracture générationnelle**.

Selon le CREDOC, la fracture numérique générationnelle ou plutôt **culturelle** est une forte distinction des usages d'Internet dans la société. Cette fracture générationnelle est due au fait des nouvelles générations nées avec Internet <sup>10</sup> :

- La population âgée de moins de 25 ans se connectant la première fois à Internet avant l'âge de 20 ans, sont appelés "**natif numérique**" (ou "digital native" en anglais), c'est-à-dire une génération qui est née et a grandi dans un environnement numérique (ordinateur, téléphone portable, jeux vidéo, internet, etc.). Ces personnes-là ont cette spécificité de ne pas avoir été contraints de s'adapter aux outils numériques, et ont toujours intégré cette dimension dans leur quotidien.
- Pour les jeunes âgés de 25 à 39 ans, 75% ont découvert internet avant l'âge de 20 ans, et 23% entre 20 et 39 ans. Ces générations ayant grandi avec internet ont commencé internet **à l'école et au sein des foyers déjà équipés en outils numériques**.
- Les personnes en situation de handicap sont doublement touchés d'une part parce qu'elles ont besoin d'un apprentissage pour les outils d'assistance, les lecteurs d'écran, les loupes d'écran et puis surtout les sites ne sont pas tous accessibles à tous les types de handicaps.
- Les générations plus âgées ont découvert internet **pendant leur vie active**, ils sont qualifiés d'**immigrants du numérique**:
  - Les 40-59 ans sont 63% à avoir connu internet entre 20 et 39 ans et 23% entre 40 et 59 ans.
  - Les générations ayant aujourd'hui 60-69 ans l'ont majoritairement découvert après 40 ans et 69% des 60-69 ans ont commencé internet entre 40 et 59 ans.

---

<sup>10</sup> Source : Baromètre du numérique 2019, CREDOC, URL : <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2019>

- En revanche, les 70 ans et plus, sont 45% à avoir découvert l'outil numérique à 60 ans et plus, c'est-à-dire **après leur vie professionnelle**.

Il est à noter qu'une partie importante de la population la plus âgée ne se prononce pas sur leur âge à la première connexion. En effet, 22% des 70 ans et plus, 17% des 60-39 ans et 11% des 40-59 ans ont déclaré ne pas « savoir », contre seulement 2% des 12-17 ans. Cela peut s'expliquer par plusieurs facteurs, comme la difficulté à dater un moment relativement ancien ou le caractère sans doute « irrégulier » de leur usage d'internet au commencement de cette pratique.<sup>11</sup>

Après la publication de l'étude du CRÉDOC, en décembre 2009, la loi relative à la lutte contre la fracture numérique<sup>12</sup> a été adoptée pour tenter de minimiser le **fossé numérique** qui s'est creusé entre les connectés et les non-connectés. L'objectif de ce texte était de faciliter le développement des réseaux à très haut débit sur tout le territoire et d'aider au passage progressif de la télévision analogique vers la télévision numérique terrestre (TNT) le passage a été fait en novembre 2011.

Résultat, 74 % des foyers français avaient un ordinateur et 24 % en avaient plusieurs.

Parmi les différentes situation d'illectronisme vue précédemment, nous pouvons donc parler **d'inhabileté de l'usage du numérique**<sup>13</sup>. Ce terme est également recommandé par la Commission d'enrichissement de la langue française.

On pourrait proposer qu'il existe des « situations d'inhabileté numérique », comme on distingue des « situations de handicap ». Tout comme, il y a une multitude de handicaps, il y a une multitude de formes d'inhabileté numérique.

---

<sup>11</sup> Source : Auverlot, D., J. Hamelin, E. Lejeune, J.-L. Loyer, L. Rivière, et C. Schaff. 2011. Le fossé numérique en France. Rapport du Gouvernement au Parlement, Centre d'analyse stratégique, La documentation française, Documents n°34, URL : <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000679.pdf>

<sup>12</sup> Source : Rapport d'information de la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009, relative à la lutte contre la fracture numérique URL : <http://www.assemblee-nationale.fr/13/rap-info/i4029.asp>

<sup>13</sup> Fracture et solidarité numériques ; *La minute du professeur Archambault* (consulté 23/04/2020)

Définition du ministère de la culture : l'inhabileté numérique est la difficulté, voire incapacité, d'une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques de la vie courante.

Comme le montre la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances "un handicap est toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques".

Dans notre cas, nous identifions l'analphabétisme numérique au même niveau que la dyslexie. Si l'on reprend l'analogie des troubles de la dyslexie, il y a ceux qui sont en incapacité (les illettrés numériques) et ceux qui éprouvent des difficultés (les dyslexiques numériques). Nous pourrions ainsi définir la dyslexie numérique comme un trouble de l'apprentissage des usages numériques.

### En complément, on pourrait les catégoriser de la façon suivante

Les inhabiletés voulues	Les inhabiletés subies	Les inhabiletés induites par la fracture numérique
<i>« je ne sais pas comment acheter sur Internet et ça ne m'intéresse pas d'apprendre car je n'ai pas confiance ».</i>	<i>« j'ai essayé d'acheter sur Internet, mais je ne comprends pas ce que je dois faire, on me demande un compte Paypal et je ne sais pas ce que c'est. ».</i>	zones non couvertes par un réseau efficace, impossibilité matérielle ou financière d'acheter un ordinateur ou un smartphone.

Cette catégorisation selon nous illustre bien la complexité de l'inhabilité numérique. Peu de temps après l'étude du CSA, en octobre 2018, le Comité Interministériel de la Transformation Public a annoncé leur ambition que **100% des services publics** soient accessibles en ligne à l'horizon 2022<sup>14</sup>.

<sup>14</sup>Source: Notre stratégie pour la transformation de l'action publique, République Française : [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2018/10/action\\_publicque\\_2022\\_-\\_notre\\_strategie\\_pour\\_la\\_transformation\\_de\\_laction\\_publicque\\_-\\_29\\_octobre\\_2018.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2018/10/action_publicque_2022_-_notre_strategie_pour_la_transformation_de_laction_publicque_-_29_octobre_2018.pdf)

## Pour ce qui concerne ces 23 % de personnes qui sont mal à l'aise avec le numérique, comment éviter de les exclure de 100% de services numériques en ligne ?

En faisant un état des lieux, **89% des français disposent chez eux d'un matériel** leur permettant de se connecter à internet depuis un ordinateur, une tablette, un smartphone. **87% des français possèdent une connexion internet** à domicile donc on peut dire que ce qu'on appelait pendant longtemps la fracture numérique qui était une fracture d'infrastructures n'est plus si importante. Elle a laissé place à une **fracture d'usage** parce que 12% des français ne sont jamais connecté à internet<sup>15</sup> à minima 5,5 millions de français, selon l'étude sur le manque de compétences numériques de base faite par l'INSEE en 2019.

Les différences d'usage reposent donc à la fois sur les services disponibles, les intérêts, les goûts des utilisateurs et surtout sur leurs compétences numériques sur lesquelles insistait le rapport « Attali »<sup>16</sup>.

### Ce dernier explique que l'inégalité d'accès au numérique peut être expliquée par différents facteurs :

- la complexité d'utiliser une interface,
- l'absence d'usage dans la vie quotidienne,
- les enjeux de protection des données personnelles,
- le prix des équipements et abonnements.

Par conséquent, la fracture numérique ne se limite pas à l'accès aux nouveaux moyens de communication.

---

<sup>15</sup> Source : Statistique de l'INSEE sur l'illectronisme en France : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

<sup>16</sup> Source : Rapport de la Commission pour la libération de la croissance française, 2008 (p. 58). URL : <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/084000041.pdf>

**Il est important de distinguer 3 niveaux d'inégalités vis-à-vis de l'accessibilité des nouvelles technologies :**



### **L'accessibilité territoriale**

L'accès à un réseau avec un débit dépend de la disponibilité géographique d'une offre de l'endroit où se trouve l'individu.



### **L'accessibilité économique**

l'accès de l'offre et des matériels dont la personne doit faire l'achat pour pouvoir en profiter.



### **Les capacités d'usage**

Utiliser de façon raisonnée et critique les médias numériques.

Ces inégalités ont des causes différentes ( la présence d'un point d'accès, les revenus, l'éducation numérique, etc). Il est cependant utile de préciser quelles sont les variables qui apparaissent les plus déterminantes pour un utilisateur du numérique.

## **b. Les acteurs de la fracture numérique**

En ce qui concerne l'usage d'internet, il ressort de l'étude du CSA sur l'illectronisme en 2018, que la fracture numérique impacte avant tout les personnes âgées de plus de 60 ans soit 4 millions n'utilisant jamais Internet pour des raisons d'intérêts et de compétences, c'est-à-dire 27 % de cette tranche d'âge. C'est ce qui ressort d'une étude lancée par les Petits Frères des Pauvres avec l'institut CSA (septembre 2018). 14 % des 60-70 ans sont aussi en situation d'**exclusion numérique**. Cette exclusion touche plus particulièrement les plus de 80 ans soit plus d'1,7 millions de personnes <sup>17</sup>. En parallèle, nous avons 75% des français qui utilisent internet au quotidien et 59% qu'il utilise plusieurs fois par jour, il existe donc bel et bien un fossé d'usage du numérique. L'étude du CSA pour le compte du Syndicat de la Presse Sociale (SPS), sur

---

<sup>17</sup> Rapport « l'exclusion numérique des personnes âgées » (les petits frères des Pauvres, 27 septembre 2018).

l'illelectronisme en France de mars 2018, distinguait plusieurs profils d'utilisateurs du monde numérique<sup>18</sup>.

## Les différents profils d'utilisateurs du numérique en 2018



**SOPHIE, 36 ANS**  
Cadre supérieur

**AGUERRIE**

**Multi-équipée**, elle dispose d'un smartphone, d'un ordinateur portable et d'une tablette.

**Ultra-connectée**, Internet fait partie de sa vie : elle l'utilise pour ses démarches, ses achats, mais aussi pour s'informer et rester en contact avec ses proches.

” Sophie trouve ses équipements très faciles à utiliser. Elle vit dans une grande agglomération et ne renonce jamais à faire quelque chose quand il faut utiliser l'Internet.

Les “**aguerris**”, n'ont aucune difficulté.



**PABLO, 53 ANS**  
Commercial

**VOLONTAIRE**

**Bien équipé**, il dispose d'un smartphone et d'un ordinateur portable.

**Connecté**, il se sert beaucoup d'Internet, mais il aurait envie de mieux maîtriser ces usages pour en profiter pleinement... Car il est fréquent qu'il bloque en cours de navigation et, finalement, renonce.

” Pablo rencontre parfois des difficultés mais souhaite progresser.

Les “**volontaires**”, ne maîtrisent pas tous les supports numériques mais souhaitent y arriver.



**SACHA, 27 ANS**  
Apprenti

**OCCASIONNEL**

**Peu équipé**, il dispose d'un smartphone, mais n'a pas de connexion Internet à domicile.

**Connecté**, uniquement via son réseau mobile, cela lui permet de rester en contact avec ses amis, mais il est limité dans ses usages numériques, notamment dans ses démarches administratives.

” Sacha trouve les technologies faciles à utiliser, mais ne dispose pas d'un équipement adéquat.

Les “**occasionnels**”, souvent jeunes et ne disposant pas d'une connexion permanente faute de moyens.



**NICOLE, 55 ANS**  
Femme au foyer

**DECALÉE**

**Équipée**, elle dispose d'un ordinateur fixe.

**Connectée**, elle utilise Internet mais pas forcément chaque jour, et peu pour ses achats ou ses démarches. Il lui arrive d'avoir du mal avec certains outils de base comme le traitement de texte. Elle a déjà ressenti une sensation de décalage avec son entourage dans l'emploi de certaines technologies.

” Nicole trouve son équipement difficile à utiliser, mais se fait accompagner par son fils. Elle se retrouve souvent en situation de renoncement mais elle souhaite progresser.

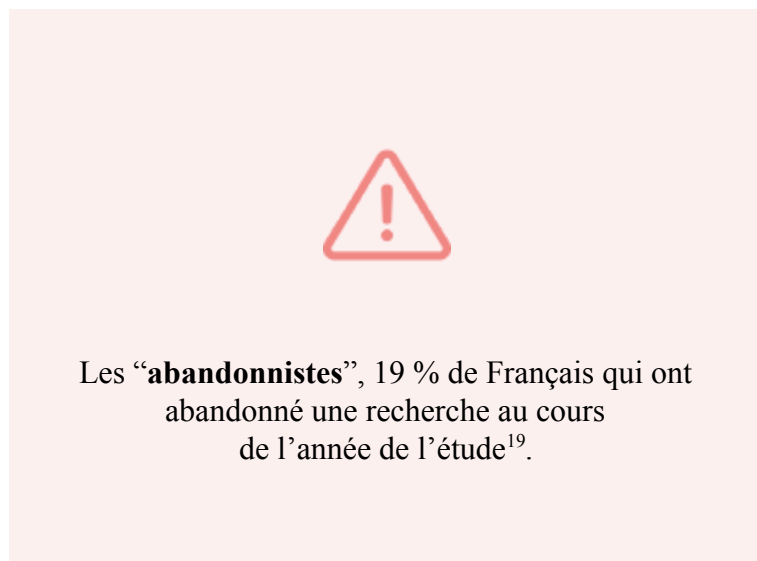
Les “**décalés**”, ne se servent pas d'Internet tous les jours et se font aider d'un proche.

<sup>18</sup>Source : Étude et infographies du CSA sur 11 millions de Français rencontrent des difficultés avec le numérique.  
<https://sps.fr/illelectronisme/etudes-et-infographies/>





Les “réfractaires”, bannissent l’ensemble des supports numériques.



Néanmoins, le CSA dresse une cartographie des utilisateurs selon leur aisance dans les usages et leur niveau d’équipement <sup>20</sup>:



Figure 1 : Tableau Typologie, 5 grands types de relation au numérique résultant de l’enquête du CSA sur l’Illectronisme en France en 2018.

<sup>19</sup> Source : Les résultats de l’étude du CSA “ Contre l’illectronisme” ont été publiés sous forme de livre blanc accessible au format PDF, URL : [https://www.csa.eu/media/1877/livre-blanc\\_sps\\_2019.pdf](https://www.csa.eu/media/1877/livre-blanc_sps_2019.pdf)

<sup>20</sup> Source : Enquête du CSA sur l’illectronisme en France : [https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Typologie\\_Illectronistes\\_110518.pdf](https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Typologie_Illectronistes_110518.pdf)

Une lecture rapide de cette cartographie mènerait à penser que 75% des utilisateurs sont à l'aise avec le numérique avec un usage très varié d'Internet (recherche d'informations, achats, consultation de comptes, actualité, etc.). Nous distinguons un réel problème de compétences avec 54% d'aguerris pour 46% de non-aguerris. D'un côté, nous avons les utilisateurs passifs, et de l'autre, des utilisateurs actifs.

L'utilisateur actif prend le temps de réfléchir sur les conséquences de ses actions Internet.

A contrario, l'utilisateur passif traite de manière aléatoire et non à partir d'une démarche critique. Il ne se sent pas concerné par les enjeux engendrés par Internet et adopte un attitude passive comme en consommant un fil d'actualité et des messages à la chaîne.<sup>21</sup>

Il est donc essentiel qu'un Ux Designer prenne ces données en considération et qu'il pousse même la réflexion encore plus loin lorsqu'il designe une interface pour adapter son interface à l'usage du numérique de sa cible d'utilisateur.

## À la suite de l'étude de l'institut CSA, les Petits Frères des Pauvres (septembre 2018) ressortent des statistiques surprenantes destinées à alerter l'opinion publique

- 89%** Des Français **possèdent un ordinateur portable ou un smartphone**, donc 1 sur 10 n'a pas de connexion internet, un phénomène qui touche surtout les +70 ans (1/3 de cette tranche de la population) qui du coup se connectent très peu ailleurs (soit plus d'1,7 millions de personnes<sup>22</sup>).
- 16%** Des Français n'utilisent internet que **rarement ou jamais** (46% pour les +70 ans).
- 15%** Des sondés trouvent les équipements de nouvelle technologie **difficiles à utiliser** (39% pour les +70 ans).
- 1/3** Des Français ont déjà **renoncé à faire quelque chose parce** qu'il fallait utiliser internet.

<sup>21</sup> Source : Patrick J. Bunet, Oumarou Tiemtoré, Marie-Claude Vettraino-Soulard, "Les enjeux éthiques d'Internet en Afrique de l'Ouest: vers un modèle éthique", 2002, page 18 à 19.  
[https://books.google.fr/books?id=xX7fd7pSjVIC&pg=PA18&lpg=PA18&dq=utilisateurs+actifs+passif&source=bl&ots=01qde\\_M8b&sig=ACfU3U28vHG3lDa-l\\_8w\\_RN0sW0IN7-Mxw&hl=fr&sa=X&ved=2ahLUKfwim\\_Y3k0\\_oAhUqAWMBHcx7Ae8O6AEwB3oECAoOAO#v=onepage&q=utilisateurs%20actifs%20passif&f=false](https://books.google.fr/books?id=xX7fd7pSjVIC&pg=PA18&lpg=PA18&dq=utilisateurs+actifs+passif&source=bl&ots=01qde_M8b&sig=ACfU3U28vHG3lDa-l_8w_RN0sW0IN7-Mxw&hl=fr&sa=X&ved=2ahLUKfwim_Y3k0_oAhUqAWMBHcx7Ae8O6AEwB3oECAoOAO#v=onepage&q=utilisateurs%20actifs%20passif&f=false)

<sup>22</sup> Rapport « l'exclusion numérique des personnes âgées » (les petits frères des Pauvres, 27 septembre 2018).

Nous ne parlons pas de quelques individus. L'illelectronisme touche tous les utilisateurs, et pas forcément les seniors.



Figure 2 : % de réponse, suite à la question " Q16. Vous nous avez indiqué que vous aviez déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet et que vous ne le pouviez pas. À quoi avez-vous renoncé ? Source : « abandonnistes » de l'enquête du CSA sur l'illelectronisme en France, page 22.

Cette étude du CSA met en évidence les abandonnistes, ceux qui renoncent à faire des démarches en ligne parce qu'ils ne savent pas ou ne peuvent pas réaliser. Par conséquent, **5 abandonnistes sur 10** lorsqu'ils veulent faire une démarche liée aux loisirs.

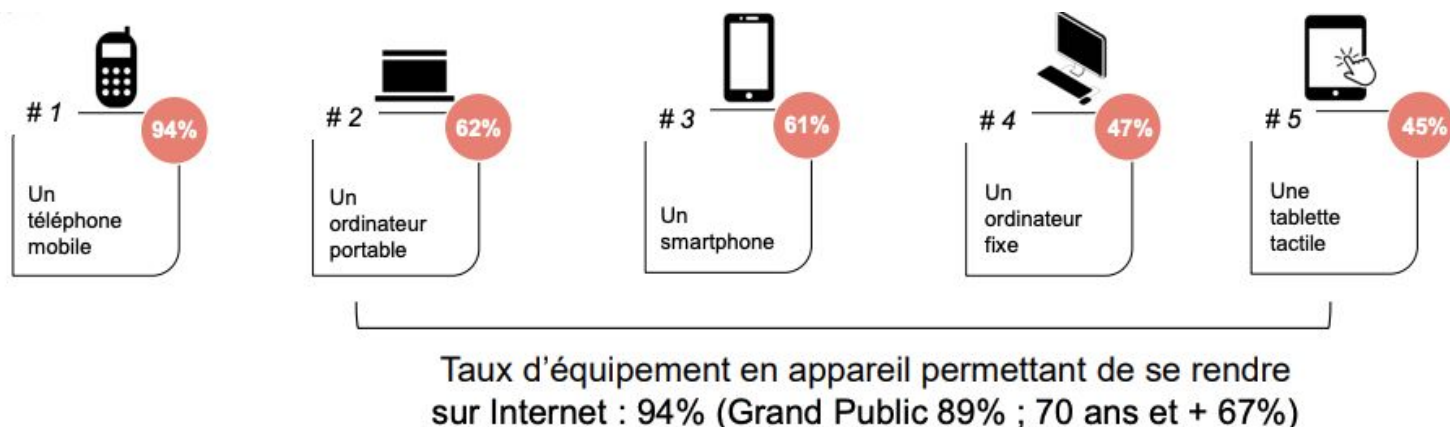


Figure 3 : % de possession d'équipement en appareil, suite à la question "Q1. Disposez-vous, personnellement, des équipements suivants ? Source : « abandonnistes » de l'enquête du CSA sur l'illectronisme en France, page 23.

Dans l'infographie ci-dessous créée par le CSA, nous pouvons constater que les abandonnistes sont aussi voire plus équipés que la moyenne française. Nous noterons aussi que ce n'est pas seulement un problème d'équipement, car les utilisateurs français sont plutôt bien lotis de ce côté. La cause de l'abandon est principalement que les utilisateurs se retrouvent en situation de difficulté devant une tâche et y renoncent cela leur demande trop de temps, d'efforts ou, car ils n'aiment pas se sentir en situation d'échec.

C'est pourquoi, 41% des abandonnistes souhaitent progresser pensant que l'usage du numérique peut leur être utile. Mais parmi ces abandonnistes, 69% ont déjà renoncé à utiliser Internet car ils se sentaient perdus ou ils trouvaient l'action trop compliquée.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Source : Enquête du CSA sur l'illectronisme en France, page 30, URL : [https://www.csa.eu/media/1772/csa-pour-sps\\_illectronisme\\_26062018.pdf](https://www.csa.eu/media/1772/csa-pour-sps_illectronisme_26062018.pdf)

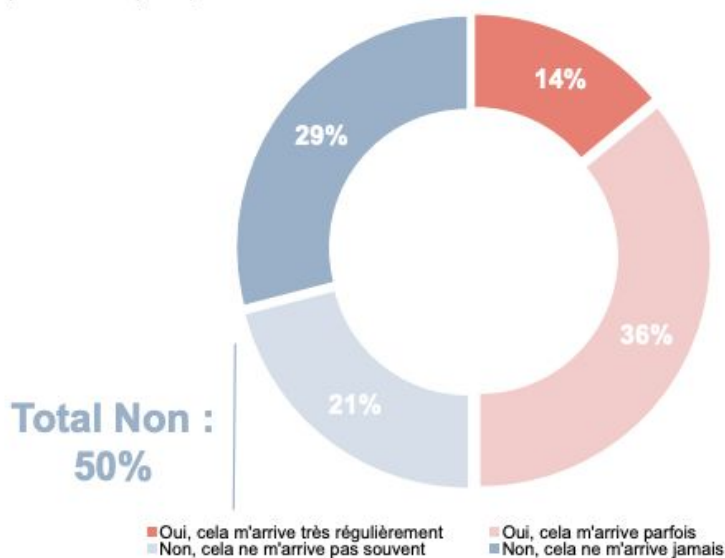


Figure 4 : % de possession d'équipement en appareil, suite à la question "Q15. Avez-vous déjà ressenti une sensation de décalage avec votre entourage dans l'emploi de certaines technologies au point de vous sentir seul(e) ?"  
 Source : « abandonnistes » de l'enquête du CSA sur l'illectronisme en France, page 31.

Dans le diagramme circulaire, nous pouvons constater que la moitié des usagers interrogés soit 9% des abandonnistes ont déjà ressentis une sensation d'isolement dû à leur retard dans l'emploi du numérique.

Là encore, on ne minimise pas l'impact de ces abandons, vécu comme des défaites psychologiques, car elles engendrent une sensation de décalage au point de se sentir seul.

L'impact n'est pas seulement émotionnel, il peut aussi être économique car 1 Français sur 10 a le sentiment que ses activités sont limitées à cause de l'emploi indispensable d'internet.<sup>24</sup> Heureusement, l'illectronisme numérique n'est pas une fatalité. Par conséquent, ceux qui souffrent d'illectronisme disent chercher à s'améliorer, ils souhaiteraient ainsi être plus accompagnés et que l'on simplifie l'accès aux contenus ou aux services en ligne.

<sup>24</sup> Source : Enquête du CSA sur l'illectronisme en France, page 31, URL : [https://www.csa.eu/media/1772/csa-pour-sps\\_illectronisme\\_26062018.pdf](https://www.csa.eu/media/1772/csa-pour-sps_illectronisme_26062018.pdf)

### c. L'intégration de méthode pour rétablir une confiance à la dématérialisation des supports.

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.

- Soit ils ne savent pas utiliser un ordinateur, un smartphone ou une tablette dûe à un manque de matériel ou d'**intérêt**.
- Soit ils savent utiliser les outils, mais ils ressentent un malaise, 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 la cause de ce malaise.
- De plus, la **peur du piratage** est un autre frein à l'usage du numérique dûe aux affaires (escroqueries, piratage des données...) qui ont entraîné une méfiance accrue chez les personnes les moins à l'aise sur Internet. Dans le cas ou le Règlement général sur la protection des données (RGPD) n'a sans doute pas été assez vulgarisé et expliqué pour les personnes réfractaires à utiliser Internet.
- La **diffusion de fausses informations** et l'emballement des réseaux sociaux peuvent renforcer la défiance des plus fragiles ou conduire les plus méfiants à entrer en résistance.

Face à des sites peu ergonomiques pour une personne avec des compétences numériques fragiles l'handicapent dans son usage du quotidien. Et si la démarche est importante (déclaration d'impôt ou demande de carte grise), cette personne risque d'abandonner 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 un sentiment d'**insécurité** face à la machine ou lors de mises à jour d'application.

Par conséquent, le quotidien des personnes en situation d'illectronisme est fortement affecté car les compétences numériques deviennent indispensables. Au même titre que d'autres savoirs, comme la lecture ou l'écriture, le numérique est devenu un facteur de citoyenneté et d'**inclusion sociale** car de nombreux services, comme le public, sont dématérialisés, c'est-à-dire disponible en ligne.

Depuis la démocratisation du numérique, le gouvernement s'engage dans un mouvement progressif de dématérialisation de 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, à n'importe quel moment de la journée. Dès 2022, l'ensemble des démarches administratives pourront être réalisées en ligne, comme s'y est engagé le gouvernement<sup>25</sup>. Ce mouvement de dématérialisation administrative a été initié car il correspond à une véritable demande des utilisateurs. Face à l'évolution de ces usages, l'offre du service public doit s'adapter alors le gouvernement a proposé un service en ligne ainsi les guichets peu fréquentés ont fermé.

Toutefois, cette dématérialisation ne doit pas se faire au détriment des plus fragiles, ni des personnes en situation d'illectronisme. Ce sont ces personnes qui souffrent le plus des fermetures des guichets. C'est pourquoi, le gouvernement, en lien avec les collectivités locales et des associations proposent des solutions concrètes contre cette fracture numérique qui est un facteur d'exclusion sociale. Chaque solution est appropriée à la situation de la personne, selon que sa difficulté provient d'un manque de pratique ou d'un malaise vis-à-vis du numérique.

---

<sup>25</sup> Source : Action publique 2022, pour une transformation du service public : <https://www.modernisation.gouv.fr/laction-publique-se-transforme/avec-les-administrations-et-les-operateurs-publics/action-publique-2022>

Et vis-à-vis de 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 mises en place pour former et accompagner :

- **Les Espaces publics numériques (EPN)** mettent à disposition 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** initie les exclus du numérique et propose des équipements à tarif solidaire.
- Les **Aidants Connect** sont des professionnels de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule.
- La **MedNum**, née en 2017, est une coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique en France et pour accompagner les transitions numériques des territoires.
- **Google** a lancé en juin 2018 à Rennes, des ateliers de formation au numérique ouverts à tous.



- **Aptic** travaille en collaboration avec les EPN et propose des « chèques culture numérique pour tous », conçu 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.
  
- Le **SIILAB**, (Laboratoire d'innovation publique, pour la modernisation et l'innovation sociale dans les politiques publiques) Lauréat 2016-2018 du Programme d'investissement d'avenir et transformation numérique de l'État, créé en 2017. Leurs missions se déclinent en plusieurs axes :
  - Études et expertise citoyenne : collaboration et crowdsourcing,
  - Facilitation des démarches touchant les entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS),
  - Lutte contre l'illectronisme et promotion au grand public des projets innovants.
  - Valorisation numérique des listes des entreprises de l'Économie sociale et solidaire en mode «Open Data régional » ,
  - Innovation sociale, Evaluation de l'impact et des transformations sociales,
  - E-learning : formation ESS ouverte à tous.
  
- L'**Agglomération Grand Sud**<sup>26</sup> a déployé à titre expérimental depuis le 17 avril 2019, la mise en place du dispositif d'accompagnement, identifier, en décelant les personnes ayant besoin d'aide, et accueillir en créant des lieux d'accueil pour apprendre à gérer électroniquement leurs démarches administratives (23 villes, plus de 50 ateliers et associations d'apprentissage socio-linguistiques et 30 médiathèques seront concernées par le projet. )

---

<sup>26</sup>Source : Article sur les défis du lancement du projet de dématérialisation par Grand Paris Sud, du 18 avril 2019 : <https://www.grandparissud.fr/actualites/lancement-du-service-public-avec-dedie-aux-personnes-touchees-par-l-illectronisme-ou-l-illectronisme>

- À l'international, **TeachSurfing** est une communauté qui donne l'opportunité à tout le monde de partager ses compétences et son savoir avec sa communauté locale, des écoles ou des associations. C'est une communauté à but non lucratif, toute participation est donc bénévole. L'idée est d'échanger des compétences en encourageant des connexions locales et des relations intergénérationnelles.



### Ces formations permettent de générer trois types de compétences différentes :

- **La compétence informatique ou instrumentale** (c'est l'utilisation de l'ordinateur et ses fonctions de base, mais c'est aussi la manipulation des équipements et des périphériques.)
- **La compétence communicationnelle** (c'est savoir communiquer à l'aide de ces différents outils, il faut être en mesure de les utiliser mais aussi maîtriser un certain nombre de codes sociaux quand on les utilise.)
- **La compétence médiatique ou informationnelle** (la compétence médiatique présente deux aspects. Tout d'abord, pour pouvoir lire, comprendre et exploiter un document, il faut savoir de quelle manière le trouver. Ensuite, il faut être capable d'évaluer la source afin de s'assurer que ce document est pertinent et fiable.)

La formation, l'accompagnement et l'assistance permettent de lutter contre l'exclusion numérique. Les personnes qui en ont bénéficié se disent majoritairement satisfaites voire très satisfaites. Ces personnes ont un savoir-faire plus riche 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.

Durant ces formations aux numériques, les ateliers se font soit en face à face avec un enseignant ou bien ils sont substitués par des cours en ligne (des Moocs) associés à des conseillers téléphoniques, dans le contexte où la personne ne peut pas se déplacer et souhaite continuer un apprentissage à distance.

Comme le montre, le confinement de Mars 2020 à Avril 2020 dû à la propagation du Covid19, en situation inédite, nous avons vu la mise en place en urgence de la plateforme solidarité numérique<sup>27</sup>, qui entend simplifier et vulgariser les démarches administratives en ligne. En l'absence ou la mauvaise connexion d'un grand nombre de Français soit près de **13 millions d'utilisateurs** n'ayant pas le haut débit pour utiliser Internet dans des conditions normales.

Le site n'est pas destiné aux personnes en situation d'illectronisme situé en ruralité et souffrant déjà du manque de services publics mit à leurs accès.

Pour y remédier, le **MedNum** a mis en place un numéro de téléphone a été associé (01.70.77.23.72), c'est un service ouvert tous les jours pour ceux qui souhaiteraient prendre conseil auprès d'un "médiateurs du numérique" volontaires. Cependant, cette situation désavantage quand même des personnes en situation d'illectronisme, vivant en zone blanche (n'ayant ni accès à Internet ni à un réseau mobile). En soit, il existe des outils technologiques comme les clés 4g, les hotspots mobiles, les box 4g qui permettent d'accéder à internet en zone blanche mais cette part d'abandonnisme précisément n'ont pas les compétences et le savoir pour utiliser ces outils.

Par ailleurs, ces personnes sont dépendantes des solutions des collectivités locales, des entreprises et des associations environnantes. Par exemple, les ateliers de médiation, comme ceux d'Emmaüs Connect et de Wetechcare.

---

<sup>27</sup> Source : Plateforme de démarche en ligne : <https://solidarite-numerique.fr/>

Ces solutions passent par des personnes proches (enfants, amis, voisins...) :

- Développer une application de réseau d'entraide voisinage pour l'accès aux services dématérialisé.
- Réinventer le métier d'écrivain public.
- Avoir une personne comme ressource pour accompagner les abandonnistes en ligne.
- Formaliser une plateforme, un outil de particulier à particulier pour l'aide en ligne.

Le confinement remet donc en question l'efficacité de ces ateliers de médiation en ligne et des ateliers physiques dûe à la demande de minimiser les contacts par le gouvernement français et l'interdiction de déplacement sauf dans certains cas. Ce confinement désavantage les personnes ayant peu de maîtrise et de savoir pour utiliser le numérique et ceux avec une faible couverture réseau qui sont dépendants aux infrastructures physiques d'aide à l'inclusion numérique.

En bref, après avoir analysé les différents prismes de la fracture numérique, il est possible de les catégoriser en deux groupes et en fonction de leurs importances selon "Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ?" de Fabrice Le Guel.

### **La fracture numérique de premier degré**

Désigne les inégalités d'accès aux infrastructures et équipements numériques et au réseau internet. Elle se décline selon plusieurs modalités et échelles. C'est une « fracture numérique globale » correspond à l'écart technologique au sein d'un même pays voire entre les pays en développement et les pays développés à l'échelle internationale... Cette fracture peut se constater entre plusieurs territoires (fracture numérique géographique) ou entre plusieurs individus en fonction de caractéristiques telles que l'âge (fracture numérique générationnelle).

### **La fracture numérique de second degré**

Elle renvoie à la diversité des modes d'usage d'internet. Cette seconde catégorisation tient compte de la diffusion croissante des technologies numériques au sein de la population et vise à compléter l'analyse en termes de connexion et de déconnexion en mettant en lumière les nouvelles inégalités liées à la capacité des utilisateurs.