

# Illectronisme : des mesures contre cette marginalisation sociale

Le Syndicat de la presse sociale (SPS) a réalisé un livre blanc sur l'illectronisme. De sorte à trouver impérativement des solutions pour que le monde numérique soit accessible à toutes et tous, à égalité.

Difficile, voire impossible, de nos jours de déclarer ses impôts ou encore d'obtenir une carte grise autrement que sur l'Internet. Sauf que la dématérialisation intensive des services publics, liée aux nouveaux usages, se fait parfois "à marche forcée" et se heurte au fait que 73% de Français ne sont pas à l'aise avec le numérique (tous âges et catégories sociales confondus). Un chiffre problématique issu d'une étude du CSA, menée à la demande du Syndicat de la presse sociale (SPS) et publiée en mars dernier (Cf. VM n°313 de septembre 2018).

Afin de contribuer à remédier à ce phénomène appelé *illectronisme*, le SPS a réuni des experts de divers horizons au sein d'un laboratoire d'idées. Ensemble, ils ont contribué à produire un livre blanc et émis des solutions.

## *Se mettre dans la peau des utilisateurs*

Aider les laissés-pour-compte du digital et faire en sorte que tous les citoyens puissent être sur la même ligne face à un État se voulant toujours plus connecté passe par la formation et l'éducation bien sûr ou encore des réseaux d'entraide. Comme le propose le gouvernement, notamment. Mais pas seulement. Les concepteurs, développeurs, fournisseurs, éditeurs, opérateurs, les décideurs et administrateurs, ont aussi des efforts à accomplir estime le SPS.

À eux de développer des sites moins lourds à télécharger: plus intuitifs, plus ergonomiques, (co)conçus selon les principes de « l'UX

Design »consistant à se centrer sur l'utilisateur et dotés d'une fonction permettant de revenir en arrière lorsqu'on s'est trompé, par exemple. Il existe d'ailleurs une charte de qualité ("*Les dix principes d'une démarche en ligne exemplaire*") que les sites des services publics sont censés respecter.

### *Le téléphone mobile au secours*

Autre piste : le smartphone et les applications pouvant y être téléchargées. En modèle, celle de Pôle emploi qui permet à la fois d'actualiser sa situation et de chercher un emploi.

Sans oublier les technologies vocales et l'intelligence artificielle : une personne qui ne sait pas lire ou ne peut pas/plus taper sur son ordinateur pourrait prendre un rendez-vous avec sa CAF en parlant à son ordinateur ou son smartphone. Elle pourrait faire des requêtes via un assistant vocal plutôt que par clavier ; un algorithme pourrait détecter une navigation hésitante et déclencher l'ouverture d'une fenêtre lui proposant d'être contactée par un agent. Cela existe déjà pour les sites d'e-commerce qui s'emploient à empêcher leurs client(e)s potentiel(le)s de quitter leurs pages sans avoir acheté.

Séverine Bounhol

*In Valeurs Mutualistes, 317,3<sup>e</sup> trimestre 2019, 17.*