

## De bonnes pratiques pour la navigation plus sereine.

### Laboratoire d'idées du syndicat de la presse sociale invite les décideurs à réfléchir à la question des fractures numériques.

**Paris, le 18 février 2019 – Le 15 janvier dernier se tenait la réunion du Laboratoire d'idées SPS en présence de Béatrice Piron, présidente du groupe d'études illettrisme et illectronisme de l'Assemblée Nationale et des acteurs clés du monde numérique français : DINSIC, CNUM, Orange, Pôle Emploi et autres. Le but – trouver une solution efficace contre l'illectronisme.**

Le Syndicat de la Presse Sociale s'est emparé du sujet dès l'année dernière. Il a commandité une étude sur l'illectronisme\* auprès du CSA Research et les chiffres sont éloquentes. 23% de Français ne sont pas à l'aise avec le numérique. Près de 6 millions de personnes (tous âges et catégories sociales confondus) naviguent difficilement. Près d'un tiers des Français ont déjà renoncé à entreprendre des démarches parce qu'il fallait utiliser Internet (emploi, administratif, formation). La situation ne progresse guère malgré tous les efforts.

C'est pour cette raison précise que le Laboratoire d'idées SPS a appelé à un travail citoyen sur les **critères d'accessibilité des sites d'Internet** les décideurs du monde digital et voici les raisons de leur engagement :

#### **Béatrice Piron, députée des Yvelines et Présidente du groupe d'études Illettrisme et illectronisme à l'Assemblée nationale**

« Le groupe d'études Illettrisme que je préside a récemment intégré la problématique de l'illectronisme dans ses missions car nous avons pris conscience du lien étroit entre ces deux enjeux. Ce groupe d'études a notamment vocation à faire l'état des lieux de ces deux problématiques : l'étude menée par le Syndicat de la Presse Sociale a donc permis d'éclairer et enrichir nos échanges. Le constat selon lequel un tiers des Français serait en difficulté pour réaliser une démarche administrative en ligne est alarmant. Nous nous sommes donc saisis de ces enjeux en faveur d'une société numériquement inclusive. Nous avons notamment alourdi les sanctions contre les sites Internet sur lesquels il est difficile de naviguer et nous investissons dans les compétences numériques au moyen du « Pass Numérique » qui permettra de former 13 millions de Français à l'utilisation d'un ordinateur et du Web. Je resterai à l'écoute des difficultés rencontrées par mes concitoyens et serai très attentive à la mise en œuvre de ces mesures. »

**Bénédicte Roullier, responsable d'un département en charge de la qualité et de l'accessibilité des services en ligne du DINSIC :**

« La Dinsic a souhaité faire partie du collège d'experts réuni par le syndicat de la presse sociale autour de la question de l'illectronisme. Elle a développé des outils et mène des actions pour améliorer la qualité et l'accessibilité des démarches en ligne et pour simplifier les parcours utilisateurs. Elle contribue ainsi à la politique d'inclusion numérique du Gouvernement. Sa participation aux travaux du SPS lui permet de bénéficier de l'apport d'experts reconnus et de donner de la visibilité à ses propres actions. »

**Olivier Mégean, président de Demain.ai**

« L'illectronisme est un sujet majeur dont nous devons nous saisir.

Les solutions de l'intelligence artificielle permettent une expérience utilisateur simplifiée notamment au travers des technologies du langage naturel (NLP, NLG, ...) qui facilitent et fluidifient les échanges.

Je suis convaincu que l'IA peut contribuer à réduire l'illectronisme en France, c'est la raison de mon engagement dans le Laboratoire d'idées du SPS. »

**Annie Ripon-Serre, Associations Déclic Alpha, Regain Ile-de-France**

« Engagée depuis peu à aider concrètement des personnes en situation d'illettrisme, j'ai réalisé que l'Internet peut créer de nouvelles inégalités et accroître la fracture sociale. En effet, l'illectronisme peut toucher un public bien plus large, que celui des personnes n'ayant pas acquis les compétences de bases (lire, écrire et compter) car la dématérialisation croissante des démarches administratives et de nombreux services de la vie quotidienne peut conduire un nombre croissant de personnes à ne plus pouvoir effectuer des actes basiques pour obtenir des prestations, faire valoir un droit ou se procurer des biens ou services. Il est donc nécessaire de mener, sans tarder, toutes les actions nécessaires pour alerter les pouvoirs publics pour que soient mises en œuvre des actions d'accueil, de soutien et d'accompagnement des personnes, qui rencontrent des difficultés avec les manipulations des outils numériques. Il faut donc combattre l'illettrisme, mais également engager simultanément une lutte acharnée contre l'illectronisme afin que les personnes soient en capacité de maîtriser les savoirs et les usages des outils numériques. Telle est la raison de mon engagement dans ce groupe de travail. »

**Stéphanie Laffargue, directrice d'étude CSA**

« Cette étude nous a permis de mesurer un phénomène sociétal jusqu'alors mal défini et qui s'est avéré plus complexe et protéiforme qu'à première vue. Ainsi, 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 équipés, et pas seulement les CSP les moins favorisées, mais des individus qui se sentent en décalage avec l'usage d'Internet. Ils représentent aujourd'hui un quart de la population française, un chiffre non négligeable qui doit inciter les acteurs du numérique et les pouvoirs publics à se saisir du sujet. »

Le Laboratoire aura pour but principal la production d'un livre blanc et **d'une charte de bonnes pratiques** pour les éditeurs en 2019.

## [Présentation du SPS](#)

### [Dossier de presse](#)

#### **A propos du Syndicat de la presse sociale**

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 au total une centaine de publications offrant à ses 20 millions de lecteurs une très grande variété de périodicités, de moyens mis en œuvre et de tirages. Par ailleurs, il offre à ses éditeurs des services personnalisés (information et formation générale ou thématique, conseil et assistance juridique, technique, administrative, fiscale...) et assure leur représentativité auprès des ministères et administrations de tutelle (CPPAP, CCIJP...).

**Site:** [sps.fr](http://sps.fr)

**Twitter:** [@PresseSociale](https://twitter.com/PresseSociale)

*\* Etude réalisée par téléphone du 15 au 23 février 2018 auprès :*

*- d'un échantillon de 1 011 Français représentatifs de la population âgée de 18 ans et plus, construit selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession, région de résidence et taille d'agglomération) au sein duquel 165 personnes âgées de 70 ans et plus ont été naturellement interrogées ;*

*- d'un sur-échantillon de 203 personnes âgées de 70 ans et plus représentatifs de cette population pour pouvoir en faire une analyse spécifique.*

*Au final 1 214 personnes ont répondu à l'étude, dont 368 personnes âgées de 70 ans et plus, qui ont été remises à leur poids réel pour assurer la représentativité de l'échantillon global.*

#### **Contacts presse**



**Karine Berthier**

[karine@escalconsulting.com](mailto:karine@escalconsulting.com)

01 44 94 95 63 / 06 60 95 70 77

**Elena Chadaigne**

[elena@escalconsulting.com](mailto:elena@escalconsulting.com)

01 44 94 95 72