

« Internet,
c'est lunaire. »



Macintosh Plus

Remerciements

Je tiens à remercier Louise Dehaye et Stéphane Tureau pour leur accompagnement et leur suivi.
Je remercie également l'ensemble de l'équipe d'Emmaüs Connect et tout particulièrement Kenneth Prudencio.

Avant-propos

Qui n'a jamais tenté d'expliquer comment marche « l'Internet » ? Comment éjecter une clé USB ? Comment ouvrir une pièce jointe dans un mail ?

L'an prochain, l'État s'est engagé à la dématérialisation de l'ensemble des services publics.

«Internet, c'est lunaire.»

Partie 1

Introduction

L'utilisation des outils numériques, un enjeu d'accès aux droits sociaux.

La dématérialisation des services.

L'illectronisme, un enjeu social minimisé.

Qui sont les illectronistes ?

Zoom sur la maîtrise des compétences numériques en France.

L'abandonnisme.

Un comportement d'auto-censure.

Un manque de confiance qui paralyse les usages.

Le droit à la déconnexion remis en cause.

Une maîtrise impossible

sans apprentissage.

Un nouveau langage à maîtriser.

Un apprentissage fondamental.

Un enseignement paradoxalement faible comparé à la maîtrise attendue.

Briser le tabou de la honte pour encourager l'apprentissage.

Apprendre une procédure ne garantit pas l'autonomie.

L'accompagnement humain.

Les enjeux et les difficultés des illectronistes.

Démystifier l'outil numérique grâce à l'échange humain.

Un phénomène qui touche tout le monde.

Du côté des designers.

Une expérience pas toujours pensée pour ses utilisateurs.

Conclusion : Comment rétablir la confiance ?

3

Partie 2

11

Rappel des faits : une volonté de justice sociale, paradoxalement discriminatoire.

13

Benchmark.

14

Les solutions existantes.

16

Les solutions inspirantes.

20

De fracture numérique à fracture sociale.

21

Analyse de terrain : Rencontres et bilan de rencontres.

22

Diffusion d'un questionnaire.

Copy stratégie.

Fait principal

Cible

Les bénéfices attendus : Dédiaboliser un objet inquiétant.

Problématique de design.

Orientations

Axe de communication

Promesse

Ton

Style

Programmation

Outiler pour dédramatiser

Contraintes et écueils.

Conclusion et solutions

Médiagraphie.

36

38

41

42

44

50

54

58

60

62

64

66

68

70

72

74

80

82

84

Introduction

L'ère du numérique a révolutionné la majorité de nos usages : nous communiquons, consommons, nous divertissons différemment par le biais des outils numériques. Cette « révolution numérique », comme chaque révolution avant elle, a drastiquement changé nos modes de vie et nos pratiques, si bien que ces outils sont très vite devenus indispensables. Ainsi aujourd'hui il n'est plus envisageable de vivre sans eux puisque bon nombre de services passent par ce spectre.

Mais cette course au numérique n'a pas laissé le temps à la société de s'adapter. Selon l'ANLCI (L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme), 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. Entré dans le dictionnaire Larousse en 2020, il se cache derrière ce néologisme la contraction de deux termes : « illettrisme » et « électronique ».

Ainsi, comme on l'a évoqué, aujourd'hui à l'ère du numérique la majorité de nos actions, qu'elles soient liées à l'administration, mais aussi à nos divertissements, passent par l'usage du numérique. Il ressort une réelle course à la dématérialisation, qui laisse de côté bon nombre de citoyens. On soulève alors une problématique majeure : la maîtrise du numérique devient un critère d'accès aux droits sociaux.



Apple Snow White 2, Mac & Apple II - 1982. Image libre de droits. [pinterest.fr](#)

L'utilisation des outils numériques, un enjeu d'accès aux droits sociaux.

La dématérialisation des services.

D'ici 2022, l'État français a pour objectif de dématérialiser 100 % des services publics.

Ainsi, après la réduction progressive des inégalités face aux accès Internet (en 2020, 89 % des Français possédaient un accès à Internet chez eux), ce sont maintenant les **inégalités d'usages et de capacités à agir face aux services en ligne** qui viennent se creuser. La dématérialisation des services à des points positifs : leur accessibilité 24h/24, 7j/7, n'importe où pour tous les usagers, sans qu'ils aient besoin d'attendre les heures d'ouverture des services. On pense également aux **économies budgétaires** pour la société. Cette dématérialisation est donc due à une adaptation aux besoins des usagers : les technologies numériques progressant et prenant de plus en plus de place dans nos modes de vie, il semblait important que les **services soient aussi disponibles numériquement**.

Cependant, dans cette course à la dématérialisation, les plus fragiles et vulnérables en matière de numérique (mais pas que) **ont été laissés pour compte**. Un évènement récent et actuel à d'autant plus démontrer ces difficultés : **la crise sanitaire de la Covid-19**.

En effet, le sujet de l'illectronisme a pris tout son sens en 2020 du fait de cette crise. **Les multiples confinements et l'obligation du télétravail pour certains**, ont rendu la situation des illectronistes d'autant plus difficile et à creuser encore davantage d'inégalités. Ainsi, **comment travailler aisément lorsqu'on maîtrise mal son outil de travail ? Comment communiquer efficacement quand on ne comprend pas comment utiliser les applications de communications participatives (Zoom, Teams...) ?**

« Savoir lire, écrire et calculer ne suffit plus pour faire face en autonomie aux besoins quotidiens. »

Élie Maroun [Livre Blanc contre l'illectronisme Syndicat de la presse sociale - 2019](#)

De plus, il s'est avéré obligatoire de posséder un outil numérique. En ce sens, de nombreuses associations ont déployé tout au long de la crise des moyens pour fournir des appareils aux plus démunis. On peut notamment citer **Emmaüs Connect, une association créée en 2013 pour favoriser l'insertion sociale à travers le numérique**. En mars 2020, elle a déployé une campagne nationale pour équiper le plus de bénéficiaires possibles. **Aujourd'hui, nous faisons donc face à un « effet cliquet ».**

Ce phénomène empêche le retour en arrière d'un processus, une fois un certain stade dépassé. Ici, **la crise sanitaire a rendu l'usage du numérique inévitable, modifiant les usages au quotidien à tel point qu'il en a effacé les précédents**. La crise sanitaire a été ce point de non-retour dans la dynamique gouvernementale de dématérialisation. Il est donc impensable qu'une partie de la population **ne puisse suivre cette évolution par manque de compétence**.

L'illectronisme, un enjeu social minimisé

Qui sont les illectronistes ?

13 MILLIONS.

C'est le nombre de personnes qui sont aujourd'hui éloignées du numérique ou qui ne se sentent pas en confiance quand il s'agit du numérique. À la fin de l'année 2019, l'INSEE établissait qu'une personne sur cinq est incapable de communiquer via Internet en France. Dans cette étude, on apprend aussi que ce sont les plus âgés, les moins diplômés et les revenus modestes qui sont les plus touchés par ce phénomène. Ainsi, c'est un adulte sur cinq qui n'utilise pas d'outil numérique ou abandonne en cas de difficulté. 36 % sont des personnes de plus de 70 ans. 46 % sont des adultes non diplômés.

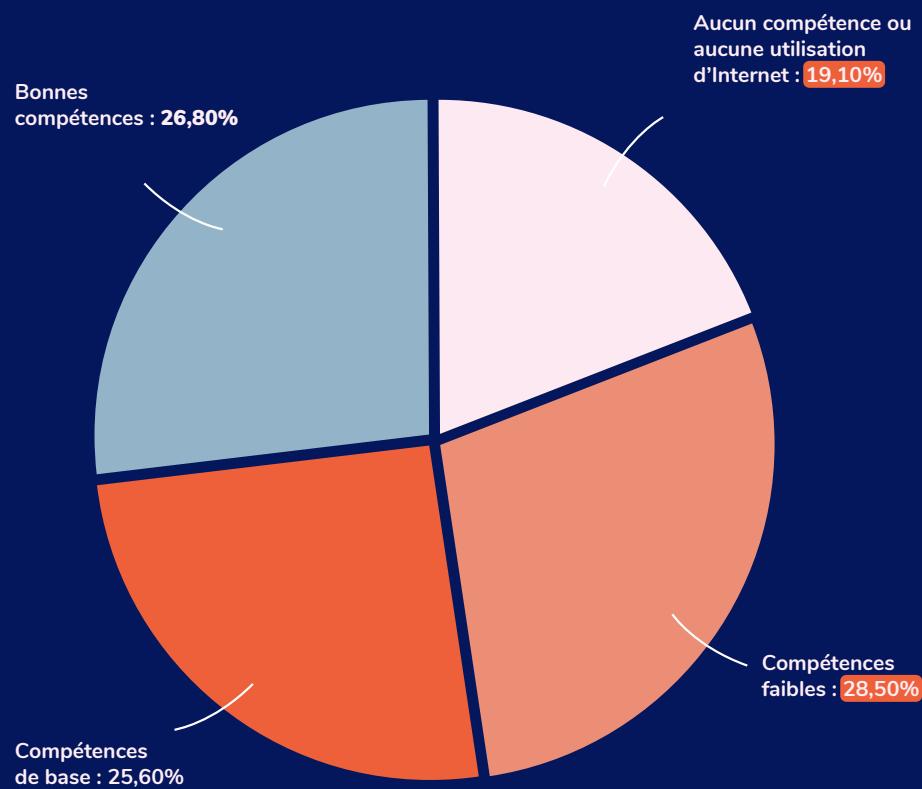
Comme on pouvait s'y attendre, la Cour des Comptes considère que « l'illectronisme découle de l'illettrisme, mais des personnes sachant lire et écrire peuvent être incapables d'utiliser les outils numériques, particulièrement parmi les personnes âgées ».

Cependant, on compte également des personnes qui ne sont pas illétrés, mais qui sont tout de même sujet à l'illectronisme. Ces personnes, généralement âgées de plus de 40 ans, n'ont pas reçu les bases à l'école et se retrouvent dans leur vie quotidienne face à des difficultés handicapantes.

Ils représentent une part importante des illectronistes puisqu'ils font régulièrement usage du numérique (au travail, dans leur vie personnelle, pour l'administration...). Ils sont donc confrontés à de grandes difficultés puisqu'ils ont des usages quotidiens mais qu'ils n'ont pas reçu d'apprentissage. Ils sont donc pour la plupart continuellement dans le flou lorsqu'ils réalisent des actions via ces outils. Paradoxalement, en 2018, seule une personne sur trois dans cette situation accepte de suivre une formation gratuite quand elle éprouve des difficultés, préférant dans 80% des cas, demander à un proche.

Ces proches sont généralement les « digital natives ». Souvent interpellés pour aider leurs aînés, ils ne sont pas non plus épargnés puisque 15 % des « abandonnistes » ont moins de 35 ans. En effet, les plus jeunes ont souvent beaucoup d'aisances dans leurs usages du numérique, mais ce sont des usages à buts récréatifs et divertissants. Lorsqu'il s'agit de réaliser des tâches administratives par exemple, ils se retrouvent très souvent tout autant en difficultés que les autres.

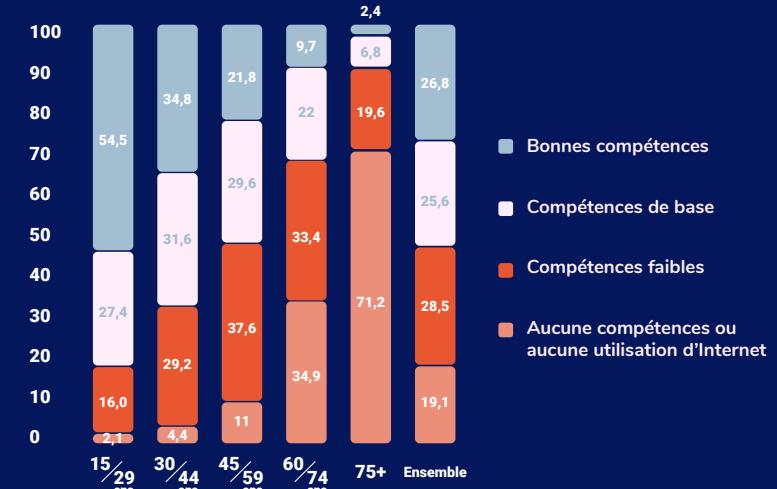
**Zoom sur
la maîtrise des
compétences
numériques
en France**



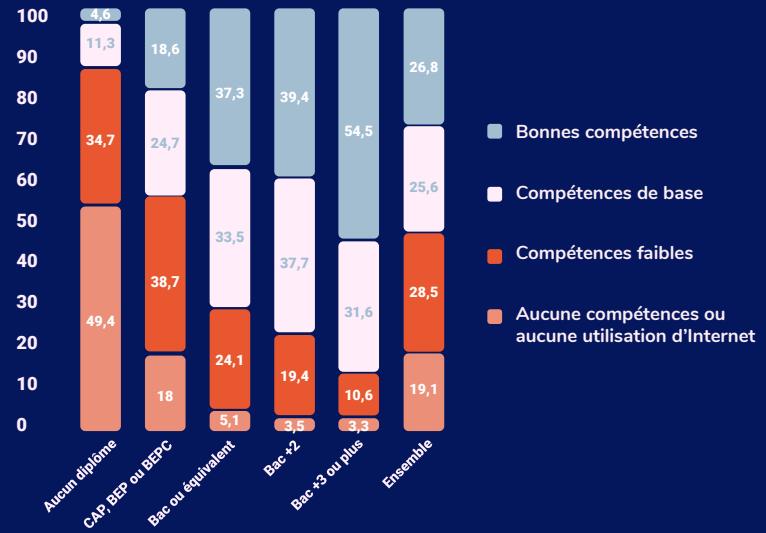
© Centre d'observation de la société

Source : INSEE, données 2017. Usage et maîtrise d'Internet et des logiciels.

Capacités numériques
selon l'âge (%)



Capacités numériques
selon le diplôme (%)



© Centre d'observation de la société

Source : INSEE, données 2017. Usage et maîtrise d'Internet et des logiciels.

L'abandonnisme.

Un comportement d'auto-censure.

19 % des Français ont, en 2018 renoncer à faire quelque chose car cela nécessitait l'utilisation d'Internet : ce sont les abandonnistes. Les abandonnistes ne dépendent pas d'une catégorie socio-professionnelle, d'un âge ou d'un lieu d'habitation (rural ou urbain) particulier. Ils renoncent à des actions qui sont essentielles à leur vie quotidienne : loisirs, achats, tâches administratives...). **1 Français sur 10 a déjà ressenti un décalage** dans l'utilisation du numérique au point de se sentir seul et à du annuler une action parce qu'elle nécessitait Internet. L'abandonnisme est un comportement classique d'illectronisme.



C/WP Cortex. John Short - 2020. Image libre de droits. wallpaper.com

Un manque de confiance qui paralyse les usages.

Comme on a pu le voir, le **manque de compétence technique** permettant de réaliser des tâches avec les outils numériques est une des causes de l'illectronisme: les illectronistes ont toujours peur de faire une « **fausse manip** », de se tromper, d'appuyer sur un mauvais bouton. Ce manque de compétence est donc alimenté par une peur et une méconnaissance de l'outil. Récemment, le déploiement de la 5G a fait beaucoup débat.



Nokia 3310. Image libre de droits.
Google Images

Cette technologie, qui sur le papier exploite des ondes déjà mises à profit dans les liaisons satellitaires par exemple, ne diffèrent pas fondamentalement des ondes de télécommunication déjà existantes. Pourtant, elle fait preuve de **beaucoup de polémiques** selon lesquelles par exemple, elle induirait des tumeurs cérébrales ou des lésions de l'ADN mais, surtout, elle serait responsable de la pandémie de Covid-19. Selon Richard Monvoisin, didacticien des sciences à l'université Grenoble-Alpes, « **L'ingrédient principal de ces "théories", ce n'est pas l'objet. C'est la colère politique, adossée à un manque de connaissances fréquent.**»

Ici le numérique est donc pris comme un objet de théorie, ce qui révèle bien le **manque de connaissance dont ses usagers font preuve**. Ces derniers ne maîtrisent pas les bases de l'outil qu'ils sont pourtant contraints d'utiliser. Il y a donc **un besoin urgent d'apprentissage** pour lutter contre l'ignorance.

Le droit à la déconnexion remis en cause.

Malgré l'urgence de formation, beaucoup d'individus refusent de se « connecter ». Cependant, dans cette ère du numérique, et d'autant plus depuis le début de la crise sanitaire, le droit à la déconnexion semble être mis de côté. Les illectronistes ont souvent, du fait de leur manque de compétences, mais aussi par mode de vie, **tendance à s'éloigner du numérique**. On regroupe aujourd'hui deux catégories d'internautes distants. La première catégorie, celle des non-internautes, rassemble 16 % de la population française, la seconde catégorie, celle des « distants », est évaluée à 12 % de la population française.

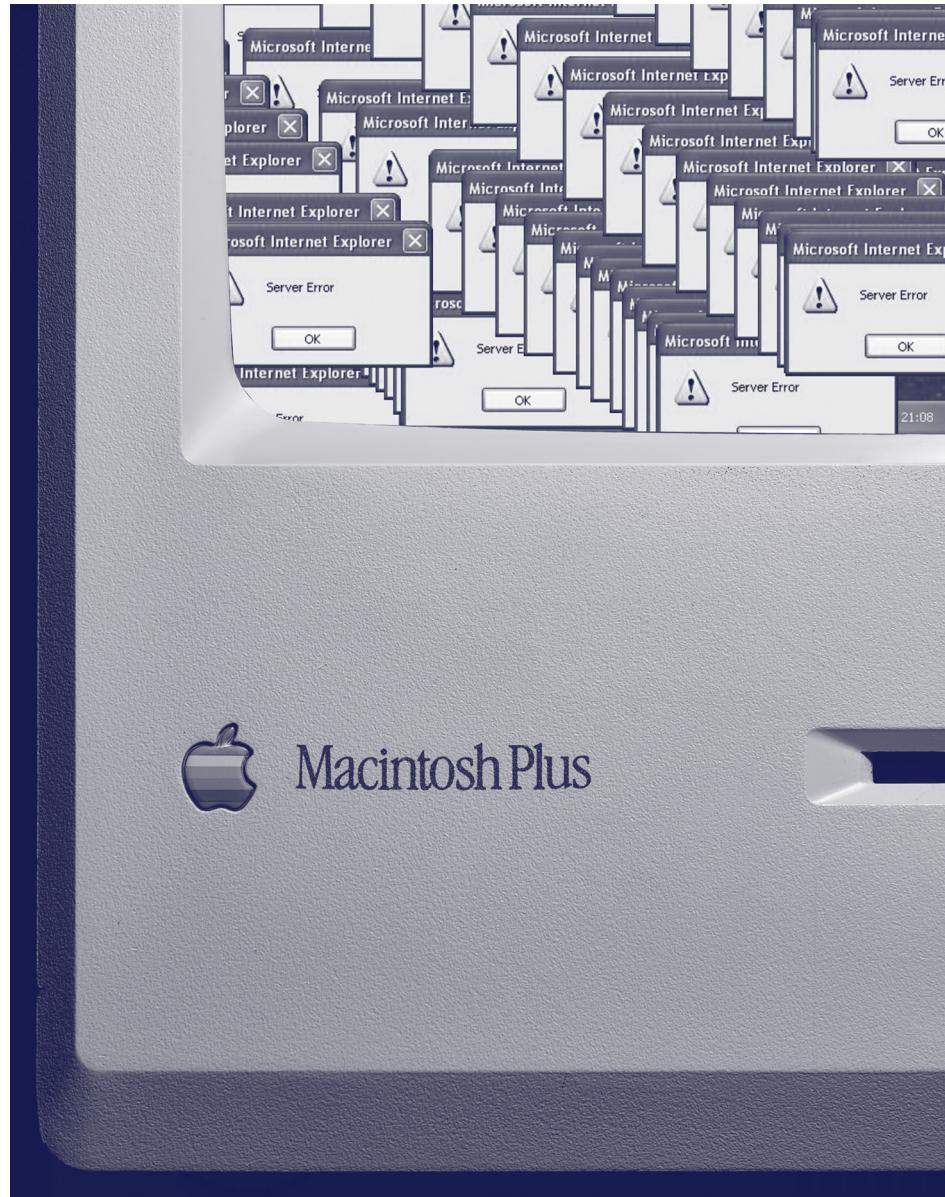
Manifestant peu d'intérêt pour Internet, les non-internautes **ne sont pas désireux d'une formation ou d'un accompagnement à l'apprentissage**. Hors cette volonté semble aujourd'hui remise en cause.



I am a computer. Image libre de droits. docubyte.com/

« un Français sur dix a déjà ressenti un décalage dans l'emploi du numérique au point de se sentir seul. »

Stéphanie Laffargue [Livre Blanc contre l'illectronisme](#) Syndicat de la presse sociale - 2019



Apple Macintosh Plus. Thomas Millot - 2019. Image libre de droits. unsplash.com

Une maîtrise impossible
sans apprentissage.

Un nouveau langage à maîtriser.

La révolution numérique, comme les autres révolutions avant elle (Ex : La révolution industrielle), nécessite qu'on adapte nos modes de vie et nos usages à elle. En effet, chaque nouvelle technologie nous oblige à faire face à de nouveaux apprentissages. Ainsi, il en va de même pour le numérique.

Paradoxalement, la société numérique dans laquelle nous évoluons **donne l'impression qu'elle ne nécessite aucun apprentissage**. Malgré cela, les compétences fondamentales qui garantissaient jusqu'alors une autonomie dans la société, ont évolué et ne sont désormais plus suffisantes. En effet, **le numérique est devenu une compétence essentielle**. Ces maîtrises de bases s'ajoutent aux traditionnelles (littératie et numératie).

Un apprentissage fondamental

Un enseignement paradoxalement faible comparé à la maîtrise attendue.

Aujourd'hui des pays comme la France sont maintenant invités à encourager l'apprentissage du numérique afin que chaque individu soit **en capacité d'acquérir les compétences nécessaires pour évoluer dans le monde du numérique**. Comme nous l'avons évoqué, ces maîtrises de bases s'ajoutent aux traditionnelles (littératie et numératie). Par exemple, on peut notamment évoquer les **compétences cognitives**, autrement dit, apprendre à circuler aisément dans l'environnement numérique, qui sont aujourd'hui fondamentales. On parle de « **littératie numérique** ». Elle peut être définie comme étant 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.



Apple Snow White 2, Mac & Apple II - 1982. Image libre de droits. pinterest.fr

De plus, dans l'ère de l'information, il est maintenant plus que nécessaire d'avoir « la capacité d'accéder à des informations [...] de les interpréter et de les analyser ». Le numérique fait donc indirectement appel à une multitude de nouvelles compétences indispensables, mais qui ne sont paradoxalement que peu enseignées.

Afin de former les citoyens, **le gouvernement a donc mis en place certains dispositifs**. Dans un premier temps, on retrouve des formations au numérique pour les 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.

En ce qui concerne les usagers qui ne sont plus scolarisés, il existe aujourd'hui pour eux des formations numériques : **le Pass numérique**.

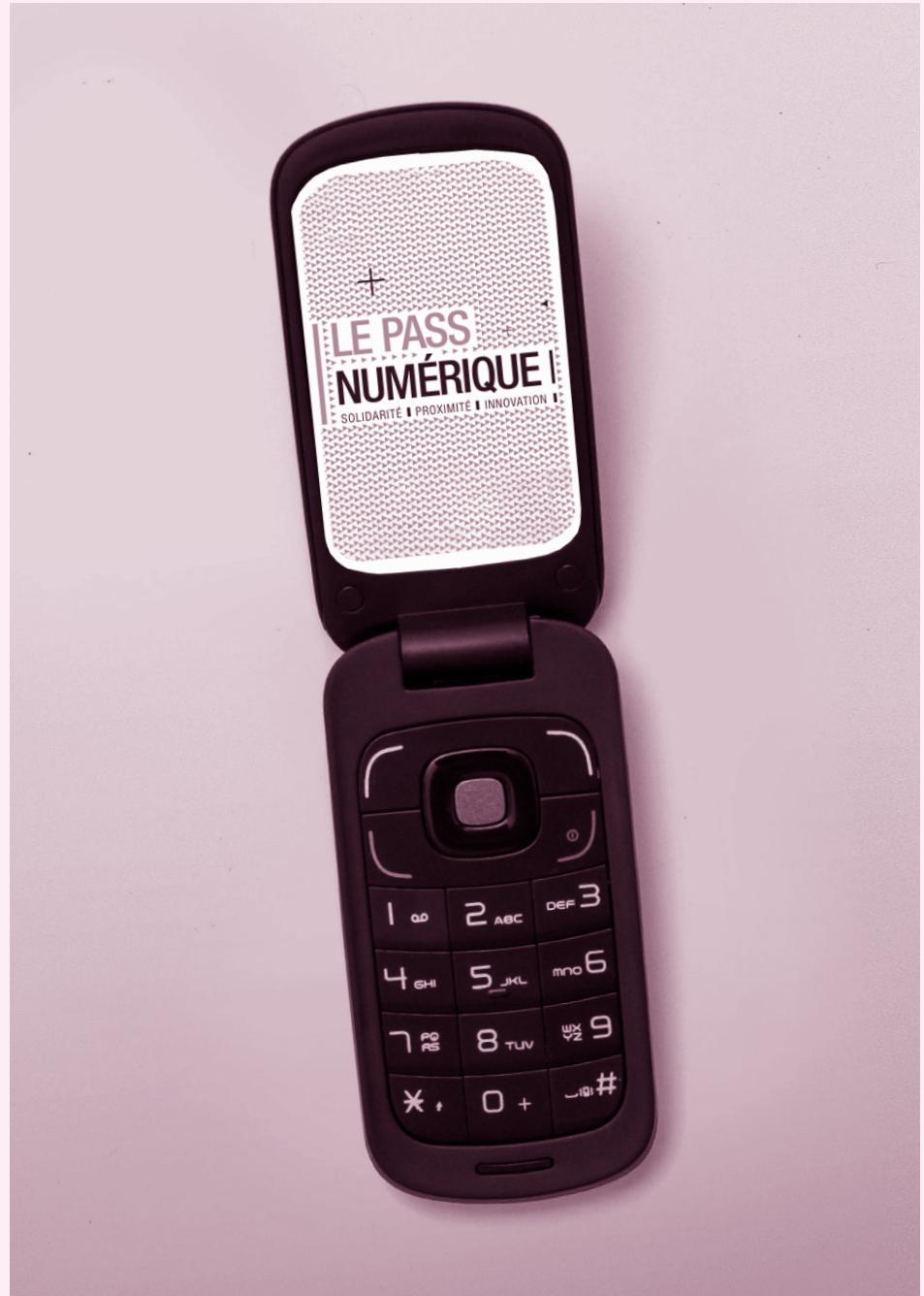
Sous la forme d'un chéquier remis par des agents publics ou privés, ce Pass donne droit à des heures de formation, **entre 10 et 20 selon le besoin**, qui pourront être réalisées dans **des ateliers numériques labellisés**. De plus, dans le cadre des Plans régionaux d'investissement dans les compétences, l'État investit 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.

Ainsi malgré certaines mesures mises en place par le gouvernement, les illectronistes refusent très souvent de se faire former. En effet, en dépit de ce que la crise sanitaire a pu révéler du besoin de formation numérique, **seuls 34 % des Français ressentent l'urgence de se former**. Ce refus s'explique notamment par un sentiment de honte.



Apple iMac G3. John Short - 2020. Image libre de droits elephant.art



flip phone. Alexander Andrews - 2017. Image libre de droits. unsplash.com

Briser le tabou de la honte pour encourager l'apprentissage.

Les comportements abandonniques s'expliquent par un malaise ressenti lors de la réalisation de certaines tâches via le numérique : En effet, bien que certains usagers sachent se servir d'un ordinateur ou un autre outil numérique, ils ressentent parfois un certain malaise lorsqu'ils doivent réaliser certaines actions. C'est alors la peur de faire une erreur ou de ne pas comprendre l'arborescence du site Internet qui les bloque. Certains, malgré le fait qu'ils savent traiter du texte, envoyer des mails, naviguer sur Internet, se retrouvent bloqués notamment lorsqu'ils doivent réaliser des tâches administratives (ex: impôts en ligne, carte grise, permis...), ce qui entraîne une censure car ils n'osent pas. Lorsqu'on se penche de plus près sur ce phénomène, on se rend compte que c'est la honte de ne pas réussir qui en est le chef d'orchestre.

Selon le CNRTL, la honte peut se définir comme étant un effet d'opprobre (ce qui humilie à l'extrême) entraîné par un fait, une action transgressant une norme éthique ou une convenance sociale. Dans le cadre de l'usage du numérique, cette honte peut donc s'expliquer par le fait que l'illectroniste transgresse une norme. Cette norme serait que l'usage du numérique soit accessible et facile pour tous.

La honte provient également d'un effet de comparaison avec des personnes proches du sujet. Le fait de ne pas se juger suffisamment à la hauteur face à son entourage, renvoie au sujet cette sensation de malaise qu'est la honte. On remarque donc une peur de décevoir, de ne pas réussir à se montrer sous son meilleur jour.

De plus, il existe une peur d'un manque d'indulgence vis-à-vis de l'entourage du sujet. Celui-ci se convainc qu'il doit être capable de faire, dans la mesure où l'image qu'il se fait de lui-même et que les autres ont de lui ne correspondent pas à la difficulté qu'il rencontre.

Fort heureusement, il existe des mécanismes pour réussir à en sortir : l'objectif premier est de réussir à l'exprimer. Pour se faire, le sujet doit s'avouer à lui-même qu'il est en difficulté. Dans un second temps, il doit se sentir en confiance auprès d'une personne. En effet, la mise en confiance est capitale puisqu'elle permet de libérer la parole. Une personne en confiance aura plus de chance de s'exprimer sur ses difficultés.

C'est pourquoi il est indispensable pour l'interlocuteur de ne pas porter de jugement. Dans ce cas-là, il poussera le sujet à se renfermer sur lui-même.

Dans le cas des illectronistes, surpasser la honte se fait ensuite grâce à l'apprentissage. Apprendre et apporter des nouvelles connaissances, permet au sujet de prendre confiance en lui et de devenir plus autonome en sortant de son handicap social. C'est ainsi qu'il brise la honte : lorsque le sujet se sent plus à l'aise dans le milieu qui lui causait des difficultés, il se sent plus libre d'en parler.



Computer Error. Pablo Marín - 2019. Image libre de droits. behance.net

Apprendre une procédure ne garantit pas l'autonomie.

Aujourd'hui, on se rend compte que certains usagers ne comprennent pas réellement les actions numériques qu'ils réalisent. Ceci explique qu'à l'**usage, la moindre perturbation ou modification lors d'une action numérique** (Une évolution d'interface par exemple), les illectronistes peuvent très vite paniquer et abandonner. Ainsi, on comprend qu'ils effectuent la tâche sans réellement la comprendre. C'est pourquoi cela laisse place à des situations où les gens ont peur de mal faire.

Ainsi, l'autonomie numérique suppose que **chacun dispose d'un esprit critique**, pour savoir décrypter les énormes quantités d'informations. La littératie numérique comporte une importante dimension critique, responsable, créative et productive. Les individus doivent avoir un **usage critique des contenus numériques et être capables de développer une compréhension des valeurs véhiculées** par les systèmes numériques afin de pouvoir porter un regard critique sur le monde numérique qui les entoure.

L'accompagnement humain.

Les enjeux et les difficultés des illectronistes.

J'ai eu la chance de rencontrer Kenneth Prudencio, un responsable de l'association Emmaüs Connect à Bordeaux. Ce dernier a accepté de témoigner de son expérience sur le terrain, au plus proche des illectronistes. Lors de cet entretien, j'ai pu comprendre que **l'accompagnement humain est capital pour aider à l'apprentissage du numérique des plus novices**. Chez Emmaüs Connect, le public est d'abord reçu individuellement pour cerner leur difficulté et pour ensuite leur apporter un accompagnement personnalisé.

Chaque difficulté est unique et se voit être prise en considération. Deux options s'offrent ensuite : Soit une formation d'une semaine afin d'apprendre les bases du numérique pour les plus novices, ou des séances d'accompagnement autonomes, donc plus de cas-par- cas. En effet, un apprentissage simplement théorique par une formation en ligne ou bien un livre, n'a pas le même impact qu'un accompagnement humain.

Ainsi, le fait d'être accompagné permet dans un premier temps de démythifier l'ordinateur, car il fait souvent peur aux personnes débutantes. L'aide apportée rend les illectronistes plus confiants et leur permet de s'approprier l'outil. Cela calme leur peur de mal faire. Le cas-par-cas permet donc d'acquérir de l'autonomie pour les illectronistes. En effet, l'accompagnement humain reçu pendant ces séances leur permet d'apprendre certaines manœuvres numériques car ils sont guidés par des bénévoles. Ils peuvent ensuite le reproduire par eux- mêmes car ils ont acquis cette compétence et la confiance de la maîtriser.

Les progrès se font donc au fur et à mesure grâce à l'écoute et le dialogue.

Démystifier l'outil numérique grâce à l'échange humain.

Un apprentissage simplement théorique par une formation en ligne ou bien un livre, n'a pas le même impact qu'un accompagnement humain. Ainsi, le fait d'être accompagné permet dans un premier temps de démystifier l'ordinateur, car il fait souvent peur aux personnes débutantes.

Afin de réduire le fléau de l'illectronisme d'ici 2022, l'État français a investi dans l'accompagnement aux usages du numérique. 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. Ainsi, on crée un contact direct entre l'usager et une personne de confiance. Les aides à domiciles, travailleurs sociaux, etc., sont des professionnels qui créent un lien fort avec des publics en difficulté. Ils peuvent donc aider plus facilement ces derniers puisqu'une confiance est souvent créée.

Un phénomène qui touche tout le monde.

L'illectronisme, au sens le plus strict du terme, ne touche que **17 % de la population**, son « halo » s'étend bien plus largement et affecte près de la moitié des Français. « Tout dépend de la définition donnée à la question de l'inclusion et aux usages des outils numériques » résume Salwa Toko, présidente du Conseil national du numérique. Les travaux menés par France Stratégie, s'appuyant sur une enquête Capacity, confirment également l'intuition d'une exclusion numérique diffuse, touchant une partie importante de la population, à des degrés cependant très variables. En effet, chaque individu peut se retrouver dans une situation d'illectronisme, quel que soit son niveau.

L'illectronisme est vu comme un fléau réservé aux plus vieux et aux plus ignorants, mais comme on l'a vu, les jeunes sont très fréquemment touchés par ce phénomène. Par exemple, des adolescents ou jeunes adultes, **particulièrement actifs sur les réseaux sociaux** et aptes à communiquer par Internet, sont souvent en difficulté pour d'autres tâches, comme la recherche d'informations administratives : **30 % consultent leurs mails moins de trois fois par semaine**.



The Vault Of The Atomic Space Age
Image libre de droits.
pinterest.fr

Du côté des designers

Une expérience pas toujours pensée pour ses utilisateurs.

Les sites Internet ne semblent pas conçus pour les usagers. On remarque une défaillance au niveau de l'UI. L'UI design désigne la conception de l'interface utilisateur pour une application, un logiciel ou tout dispositif digital. Il englobe tout ce qui s'apparente au graphisme, à l'aspect et à l'agencement. Ainsi les utilisateurs sont amenés à se demander : « Qu'est-ce qu'ils attendent de moi ? ». Ne comprenant pas les attentes où les chemins à emprunter, c'est à ce moment-là que les abandonnistes apparaissent. Le manque d'ergonomie générale d'un site Internet, souvent perçu comme étant d'un usage complexe, peu intuitif et insuffisamment adapté à une consultation destinée à un large public rend la compréhension difficile pour les usagers.

Il existe des pistes de solutions pour améliorer la conception des sites :

- Faire intervenir les utilisateurs avant la rédaction du cahier des charges pour tenir compte de leur besoin.
- Sensibiliser les développeurs aux besoins et aux difficultés des abandonnistes.
- Rendre incontournable l'UX design : aujourd'hui cette démarche est dans toutes les bouches mais selon l'Observatoire du management de l'expérience client (2016), seulement 30% des groupes sont réellement à même de proposer ce type de services.

« Une mauvaise couleur, une taille inadéquate ou un positionnement incorrect suffisent à rendre inaccessible un élément essentiel de l'interface. »

Bénédicte Roullier [Livre Blanc contre l'illectronisme](#) Syndicat de la presse sociale - 2019

Conclusion théorique

Comment rétablir la confiance ?

Plusieurs typologies de secteurs ont ainsi besoin de faire des efforts pour rétablir la confiance entre les illectronistes et le numérique. Dans un premier temps c'est l'État, qui à travers les dispositifs d'accès au numérique qu'il met en place essaie de créer un lien de proximité entre les citoyens et le numérique. On peut également penser aux concepteurs de sites Internet, qui malgré des cahiers des charges complexes, ne doivent pas oublier l'intelligibilité de leurs interface, point clé de la réussite des usagers.

Enfin, ce sont les Français eux-mêmes qui doivent essayer de se raccrocher au numérique. En effet, baisser leur niveau de méfiance au profit d'un apprentissage, pourrait les aider à comprendre et utiliser avec plus d'autonomie les outils numériques. Ainsi, ils seraient prêts à accueillir la dématérialisation des services et à saisir pleinement les opportunités de l'ère du numérique.



Motorola Razr on a black background.
@alpduran- 2021.
Image libre de droits.
unsplash.com

Illectronisme : discrimination 2.0

Partie 2

Rappel des faits une volonté de justice sociale, paradoxalement discriminatoire.

Comme nous l'avons vu précédemment; l'État a pour **objectif de dématérialiser 100% des services publics d'ici 2022**. Après la diminution progressive des inégalités face aux accès Internet, c'est maintenant les inégalités d'usages et de capacités à agir face aux services en ligne qui viennent se creuser.

Voici un bref résumé des différents éléments à prendre en compte :

- Aujourd'hui on compte **11 millions de citoyens** qui sont touchés par des situations d'illectronismes au quotidien.
- Ces derniers n'appartiennent pas à une catégorie socio-professionnelle particulièrement car c'est **une typologie de personnes que l'on retrouve à tous les âges, dans tous les secteurs**.
- Bien souvent l'illectronisme est dû au fait que les usagers **refusent de se faire former** : L'usage de numérique n'est pas perçu comme **une compétence à acquérir mais bien comme une capacité naturelle et évidente**.



The «portable» Philips P2000C. John Short - 2020. Image libre de droits. edition.cnn.com/

Benchmark**Les solutions existantes.**

→ Les dispositifs d'entraide

Solidarité Numérique

Suite aux mesures nécessaires de confinement prises par le gouvernement en mars 2020, de nombreux citoyens se retrouvent fortement isolés. **Cette situation s'ajoute aux difficultés déjà rencontrées par ceux ayant des difficultés avec la maîtrise des outils numériques.** Pourtant, plus que jamais, de nombreux Français ont besoin d'accéder aux services publics en ligne (téléconsultations médicales, démarches administratives) ainsi qu'à d'autres services essentiels (courses en ligne, télétravail, etc.). Pour répondre à l'urgence, La MedNum a lancé en mars 2020, en lien avec les services de l'Etat et avec le soutien du Secrétariat d'Etat au Numérique, une action commune des acteurs de l'inclusion numérique.

La plateforme Solidarité Numérique propose :

Un numéro d'appel, le 01 70 772 372, sur lequel des médiateurs numériques formés répondent, du lundi au vendredi de 9h à 18h, aux besoins d'accompagnement numérique des citoyens. De plus il dispose d'un site internet solidarite-numerique.fr, **regroupant des ressources pour les personnes ayant des compétences numériques de base et pouvant apprendre seules.**



La plateforme d'aide pour vos besoins numériques du quotidien

Appelez-nous au **01 70 772 372**

appel non surtaxé partout en France



→ Les dispositifs d'entraide

France Services

La mise en place du réseau France services fait écho aux volontés du Gouvernement de rapprocher le service public des usagers.

Piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la Cohésion des territoires, le réseau des structures labellisées « France services » se compose de plus de 1 300 guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations.

Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique : à moins de 30 minutes de chez vous, les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour toutes vos démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique.

L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.



→ Les dispositifs de simplification

France Connect

FranceConnect est un dispositif numérique d'authentification garantissant l'identité d'un utilisateur aux sites ou applications utilisatrices en s'appuyant sur des comptes existants pour lesquels son identité a déjà été vérifiée.

FranceConnect se matérialise sous la forme d'un bouton avec lequel l'utilisateur peut accéder à ses services administratifs en ligne. Il assure d'avoir une identité vérifiée et permet ainsi de naviguer sur l'ensemble des sites disposant du bouton FranceConnect sans avoir besoin de se ré-identifier.



→ Les dispositifs pédagogiques

Les Bons Clics

Les Bons Clics, est une plateforme pédagogique pour accompagner les publics en difficulté sur le numérique. Cette plateforme s'adresse à des professionnels. Ces derniers peuvent se servir des outils à disposition sur Les Bons Clics pour aider les illectronistes qu'ils rencontrent.

Ils peuvent ainsi évaluer les niveaux des publics qu'ils reçoivent et adapter par la suite les cours et les programmes qu'ils vont leurs enseigner.



→ Les dispositifs pédagogiques

Pass Numeriques

Le dispositif de Pass numérique vise à lutter contre cet illectronisme, en donnant le droit d'accéder, dans des lieux préalablement qualifiés, à des services d'accompagnement numérique.

Il se matérialise par des carnets de plusieurs Pass, sur le modèle des tickets-restaurant. En pratique, les personnes reçoivent un carnet de Pass numériques auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite participer à un atelier d'initiation ou de perfectionnement au numérique dans un lieu dédié. En échange, la structure qui les accompagne est contre-paiée de la valeur des Pass numérique.

L'objectif est qu'à la fin de l'accompagnement d'une durée de 5 ou 10 heures, la personne soit autonome dans la réalisation de ses démarches administratives ou professionnelles en ligne. Ce dispositif permet de couvrir tout ou partie des frais de formation nécessaires.



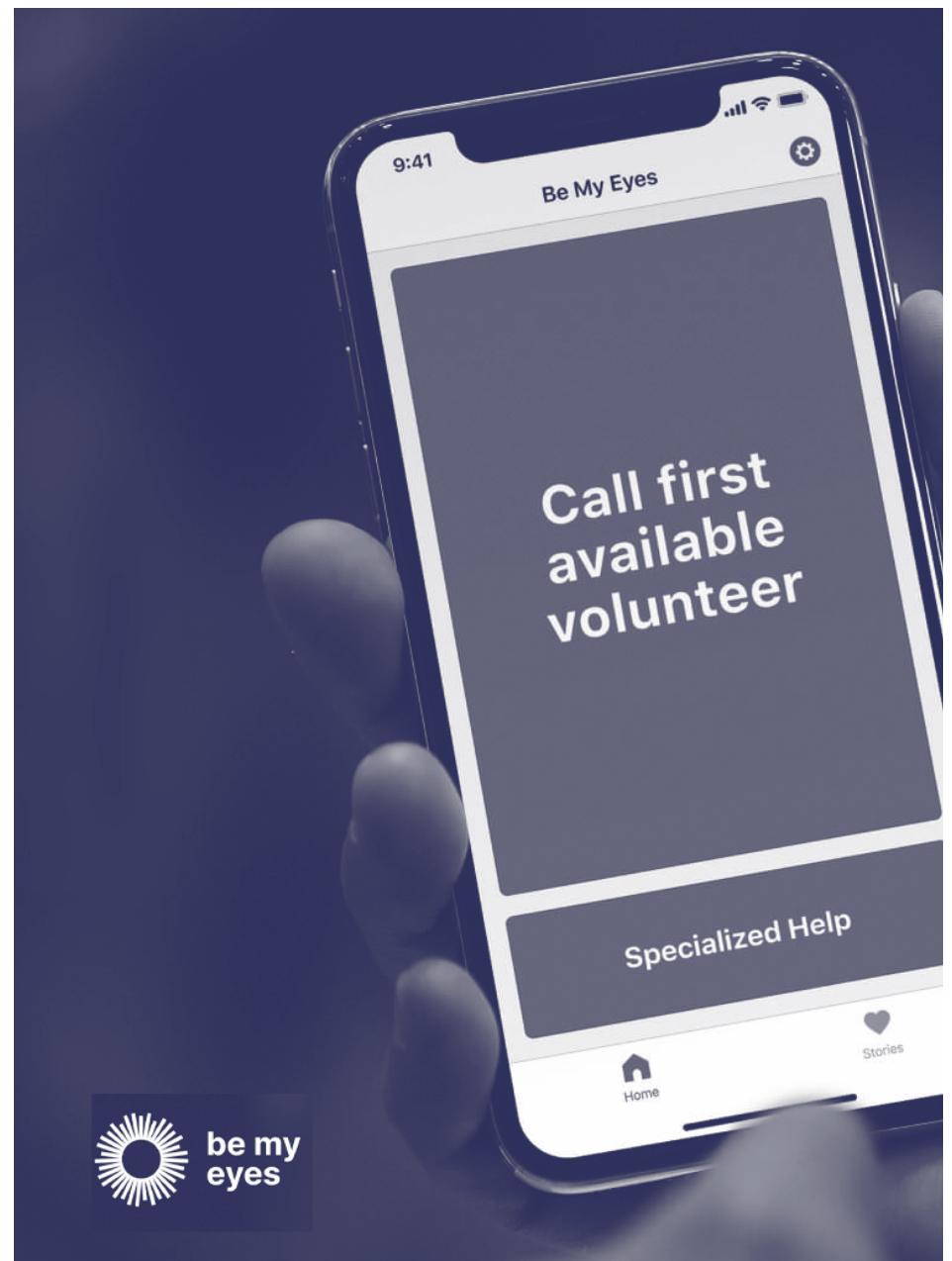
Les solutions inspirantes.

→ Les dispositifs d'écoute

Be My Eyes

Be My Eyes est une application qui vient en aide aux personnes aveugles ou malvoyantes. L'application est composée d'une communauté mondiale de personnes aveugles et malvoyantes, ainsi que de bénévoles voyants.

Be My Eyes met à profit la technologie et la connexion humaine pour apporter la vue aux personnes vivant une perte de vision. Grâce à un appel de vidéo en direct, les bénévoles fournissent aux utilisateurs aveugles et malvoyants une assistance visuelle pour, par exemple, distinguer les couleurs des vêtements, vérifier si les lumières sont allumées ou préparer le dîner.



→ Les dispositifs d'écoute

The Sorority

L'objectif premier de THE SORORITY est de recréer ce lien puissant qui nous unit :

Celui de la sororité et de l'adelphité — la solidarité entre tou.te.s — afin de nous soutenir, nous entraider et avancer ensemble vers un but commun, assurer la sécurité et l'épanouissement de tou.te.s dans nos sociétés.

Quels que soient le milieu, l'origine, la région, le réseau ou le parcours de la personne, **THE SORORITY** lui permet d'accéder à cet espace bienveillant, gratuit, disponible 24H/24 7J/7 dans lequel elle peut trouver une aide immédiate en cas de danger via la MAP et l'ALERTE, échanger et trouver du soutien, une écoute bienveillante, des contacts, des expertises ou encore un lieu sûr pour fuir en cas de besoin via la RECHERCHE et le CHAT.



En rejoignant THE SORORITY les utilisat.e.rices de l'application peuvent s'entraider, échanger avec la communauté dont des professionnel.le.s de l'accompagnement : avocat.e.s, juristes, psychologues, coachs, associations, etc., demander et proposer de l'aide et des conseils, avancer et réaliser leurs projets entouré.e.s par une communauté bienveillante prête à les soutenir et à agir à leurs côtés.

En quelques mots conclusion du Benchmark

Comme on a pu le voir il existe un certain nombre de dispositifs pour lutter contre l'illectronisme. Ils font tous appel à un grand nombre d'angle d'action : **l'écoute, l'entraide, la formation, la simplification...**

Malgré tout, il apparait que ces divers moyens n'ont **pour l'instant pas permis à l'illectronisme de diminuer en France**. Il semblerait que les abandonnistes restent imperméables à ses dispositifs.

De fracture numérique à fracture sociale.

Analyse de terrain : Rencontres et bilan de rencontres.

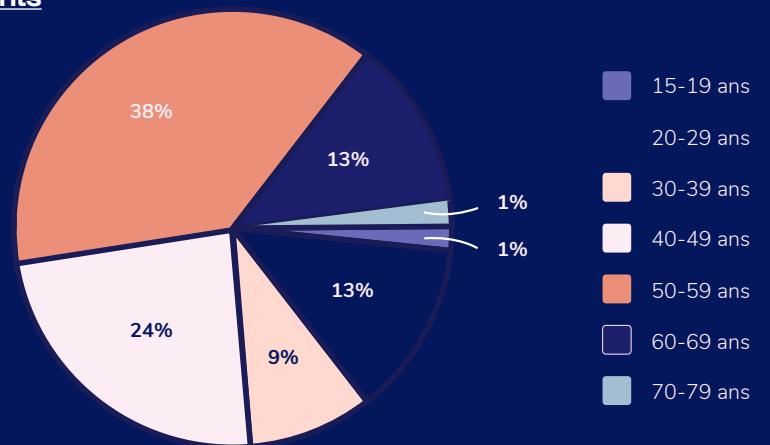
Afin de pouvoir me rendre compte par moi-même des faits que j'avancais, j'ai pris contact avec une assistante sociale de la Maison des Solidarités de Nogaro, en lien avec le Conseil départemental du Gers.

Cette professionnelle a accepté de faire circuler parmi son public, un questionnaire élaboré par mes soins afin de mieux comprendre les usages des citoyens.

Ce questionnaire m'a permis de récolter un échantillon de 55 personnes, qui ont renseigné anonymement leur âge et leur catégorie socioprofessionnelle avant de répondre à une série de questions sur leurs usages du numérique.

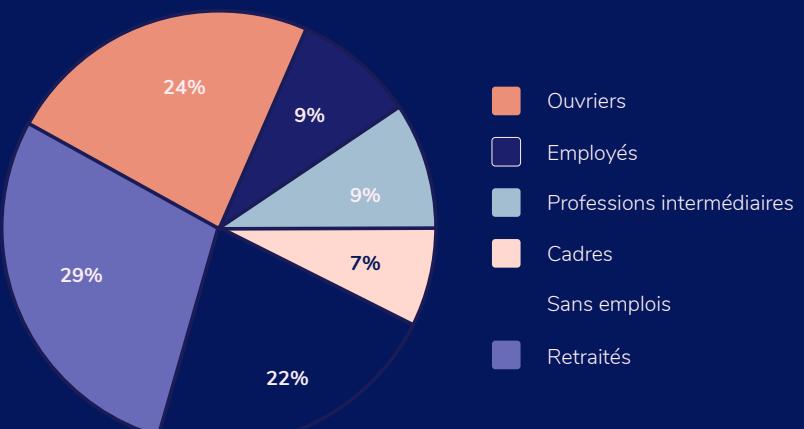
Le choix de se concentrer sur l'âge et la catégorie socioprofessionnelle n'a pas été un choix anodin pour moi puisque les études révèlent que ce sont généralement les plus âgés et les moins diplômés qui éprouvent le plus de difficultés.

Répartition de l'âge des participants



Âge moyen des participants : 47 ans.

Répartition des catégories socioprofessionnelles des participants.



Questionnaire

1. Possédez-vous au moins un de ces appareils ? Si oui le(s)quel(s) ?
Ordinateur / Tablette / Téléphone portable permettant d'aller sur Internet

Ordinateur : 83.64 %
Tablette : 45.45 %
Téléphone portable : 94.55 %

2. Vous trouvez-vous autonome lorsque vous utilisez un appareil numérique ?

Oui : 72.73 %
Non : 83.64 %

3. Si non, aimeriez-vous le devenir ?

Oui : 77.78 %
Non : 22.22 %

4. Sur quel(s) outil(s) (ordinateur/tablette/ téléphone portable) vous sentez-vous le plus à l'aise ?

Ordinateur : 40 %
Tablette : 16.36 %
Téléphone portable : 60 %

5. Quel(s) site(s) Internet vous semble le plus difficile d'utilisation ?

L'ANTS, France Connect ainsi que les sites administratifs en général sont ressorties comme étant les plus difficiles pour les usagers.

6. Arrive-t-il parfois que vous vous sentiez perdu lorsque vous devez réaliser une tâche via un outil numérique ?

Oui : 32.73 %
Non : 67.27 %

7. Quelles sont pour vous les principales difficultés lorsque vous êtes seul(e) face à un ordinateur ou tout autre outil numérique ?

À cette question les usagers ont répondu des réponses variées qui témoignent toutes de différents petits problèmes avec le numérique : Ne pas s'éparpiller dans une recherche, arriver à se connecter, maîtriser les logiciels, scanner des documents... La principale difficulté soulignée a été celle des arborescences.

Les témoins ont énoncé le fait qu'il était très souvent compliqué pour eux de se retrouver dans les différentes arborescences, jugées souvent « illogiques ».

8. Quand vous n'arrivez pas à faire quelque chose sur un outil numérique (réussir une manipulation, aller sur un site, faire une démarche administrative...), que ressentez-vous ?

De nombreux sentiments ont été évoqués à cette question. On pouvait y retrouver de l'agacement, de la frustration, de la déception, mais également de la colère. Très souvent, ce sentiment était associé à un commentaire du témoin qui expliquait abandonner après avoir ressenti ces profonds agacements.

9. Utilisez-vous les outils numériques pour vous divertir ? (**réseaux sociaux, Netflix, jeux...**)

Oui : 61.82 %
Non : 38.18 %

10. Si oui, avez-vous des difficultés à accéder à ses divertissements ou à comprendre comment ils fonctionnent ?

Oui : 11.76 %
Non : 88.24 %

11. Pour vous, quel est la chose la plus difficile à faire ou à comprendre sur un outil numérique ?

La principale remarque qui a été faite par les usagers a été la difficulté à s'adapter aux différences de fonctionnement d'un outil à l'autre. Ainsi que ce soit les différentes interfaces ou les mises à jour qui modifient certains outils, les témoins ont relaté une grande difficulté à s'adapter aux changements.

12. Vous sentez-vous en décalage ou exclu de l'engouement autour d'Internet ?

Oui : 18.18 %
Non : 81.82 %

Retour du questionnaire

Devant les typologies de profils différents auxquelles mon questionnaire a été présenté, j'ai pu obtenir des réponses éclectiques et percutantes.

Dans un premier temps, j'ai pu noter que certains témoins, face à un illectronisme parfois couplé à une forme d'illettrisme, n'avait même pas compris le sens des questions qui leur ont été posées. Ils ont donc répondu à côté, en croyant bien faire. Ces erreurs m'ont semblé être importantes à notifier puisqu'elles témoignent du manque total d'autonomie de certaines personnes et donc de l'urgence d'accompagnement et de formation.

De manière plus générale les autres réponses m'ont permis de confirmer les chiffres et les études que j'avais relaté. En effet, la majorité des usagers utilisent les outils numériques mais font face à un grand inconfort dans leurs usages. Ils se jugent malgré tout relativement autonomes et on remarque que la plupart ne ressentent pas le besoin de se faire former ou d'acquérir plus de connaissances. Il est donc intéressant de noter que malgré l'agacement engendré par les difficultés et l'abandonnisme que cela crée, l'idée de formation et d'acquérir des compétences n'effleure pas les esprits. Il est souvent d'ailleurs stipulé dans les réponses que j'ai obtenues, que ce sont les arborescences de sites internet elles-mêmes qui devraient s'améliorer et non les usagers qui devraient progresser.

Fait principal

17%

**des Français ne sont pas
à l'aise avec le numérique.**

Or, l'État prévoit de dématérialiser l'intégralité des services d'ici 2022. Il semble donc que **les usagers ne sont pas prêts pour ce changement.**

Cible

Mon projet s'adresse à **toutes les personnes susceptible d'être victime d'illectronisme**. Comme on pourrait s'y attendre les minorités sociales et les milieux défavorisés sont des milieux très touchés par l'illectronisme. En effet ils ont accès à moins de culture, d'informations et d'enseignement.

Mais ce projet s'adresse plus largement à tous les citoyens français victimes d'illectronisme. **Ce sont des personnes qui n'ont pas nécessairement conscience qu'elles en sont victimes**. Ces derniers font pourtant régulièrement face à de nombreuses situations de blocage, qu'ils règlent généralement en faisant appel à l'aide de leurs proches.

Bénéfices

L'objectif de ce projet est de permettre à tous les usagers d'**obtenir un même niveau de base** concernant le numérique. Ainsi chacun pourra gagner en autonomie et ainsi **accéder librement à ses droits sociaux**.

De plus il est attendu de ce projet qu'il permettre de dédiaboliser les objets inquiétants que sont les outils numériques pour les illectronistes.

Problématique
de design

Comment
permettre
à tous de
bénéficier du
même savoir
numérique ?

Axe de
communication

*L'égalité
numérique
pour tous.*

Promesse

*L'ordinateur
n'est qu'un
outil, s'en
saisir c'est
le maîtriser.*

Ton

*Utiliser un ton
dédramatisant,
compréhensif
et pédagogique.*

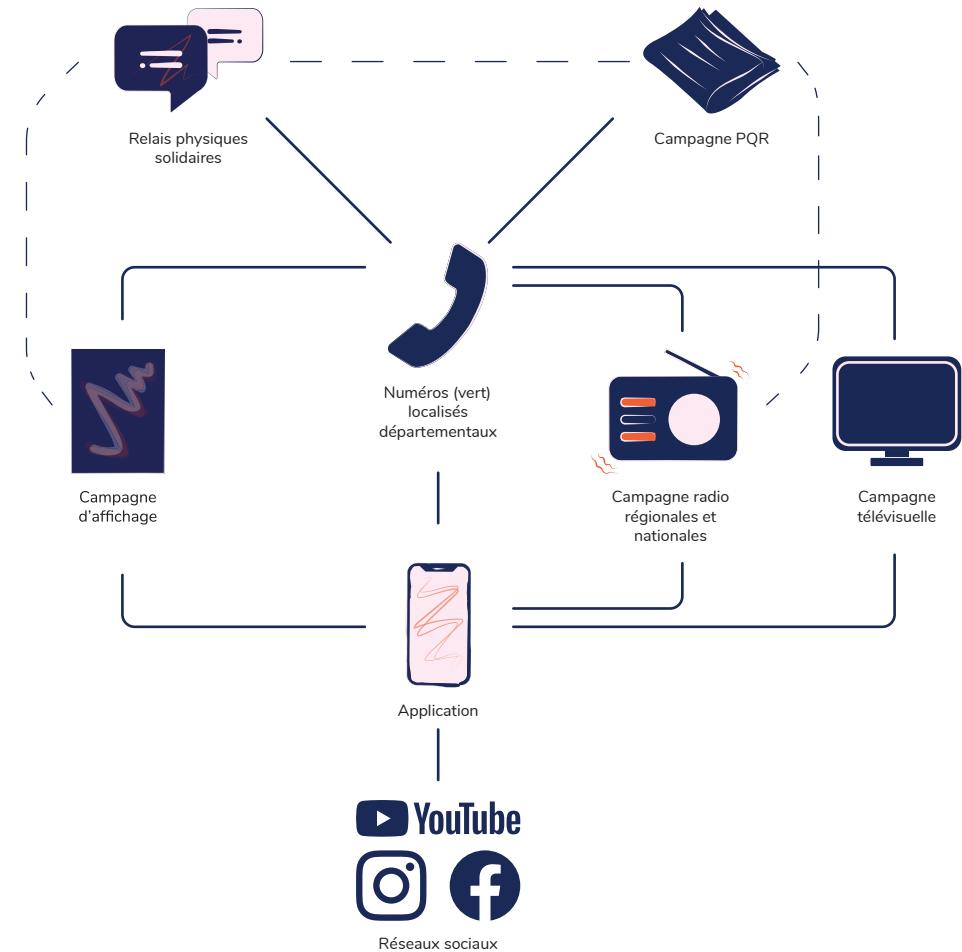
Style

Adopter un style **simple, accessible et didactique**. Utiliser des codes graphiques simples qui expriment la facilité.

Programmation

Les éléments principaux de ma programmation sont **le numéro de téléphone et l'application**. Ce numéro de téléphone, premier pas d'aide pour les illectronistes, viendra par la suite être substitué par l'application, premier pas vers le numérique.

Ce projet étant un **projet d'aide et de dédramatisation d'un problème**, le but est donc de toucher le plus de personnes possibles. Ainsi on fait connaître le problème, et on aide le plus grand nombre à se sortir de cette situation.



Détails des dispositifs

Ce projet est un projet de grande ampleur puisque le phénomène de l'illectronisme touche un grand nombre d'individu. Chaque dispositif a donc été sélectionné pour toucher un maximum de personnes.



Les numéros (vert) localisés départementaux

→ Ton : Didactique

L'un des principaux dispositifs du projet est le numéro vert. Sa particularité consiste en le fait qu'il va être différent pour chaque département puisque **l'indicatif au début du numéro correspondra à chacun d'eux** (Exemple en Gironde : 05.56...).

L'objectif est qu'il servira de pont oral entre les illectronistes et l'application, **premier pas vers le numérique**.



L'application

→ Facilitant

L'application vient faire le premier relais numérique avec les illectronistes. **Il vient en substitue du numéro de téléphone** puisqu'il va permettre aux illectronistes d'appeler directement quelqu'un autour de lui pour se faire aider. Ils pourront également y retrouver **des tutoriels vidéos pour plus d'autonomie**.



Les relais physiques solidaires

→ Apaisant

Les relais physiques solidaires vont avoir deux rôles majeurs. Dans un premier temps celui de relais d'information du numéro de téléphone. Ces lieux seront principalement **des maisons des solidarités départementales, Maisons de la presse ou bien des bureaux de poste**.

On retrouvera également d'autres types de lieux tel que des municipalités qui auront pour rôle d'**organiser** des ateliers du numérique avec des aidants locaux.



La campagne PQR

→ Informatif

Cette campagne va permettre de **toucher une partie de ma cible un peu plus vieillissante et consommatrice de journaux papier**. Cette cible est très touchée par le problème de l'illectronisme.



La campagne d'affichage

→ Humoristique

La campagne d'affichage se retrouvera dans deux types de lieux. Dans un premier temps elle prendra place dans les **relais physiques solidaires**, des lieux où la cible va régulièrement.

On retrouvera également une campagne d'affichage urbaine afin de faire connaître le problème massivement.



La campagne radio

→ Sensibilisant

Tourner vers l'axe du témoignage, la campagne radio locale et nationale va permettre de toucher la cible autrement. La cible pourra écouter **des témoignages de difficultés numériques du quotidien** avec un renvoi vers le numéro de téléphone à la fin du spot. Cela permettra de sensibiliser directement la cible.



La campagne télévisuelle

→ Didactique

La campagne télévisuelle prendra effet durant les spots publicitaires. Elle permettra de capter l'attention de la cible à un moment où elle se retrouve dans un moment de divertissement. **Elle sera donc plus apte à accueillir l'information.** De plus ce dispositif permettra une large diffusion du numéro de téléphone et de l'application.



Les réseaux sociaux

→ Motivant

Les réseaux sociaux auront pour but de toucher une cible plus jeune. Cette partie de la cible **se croyant experte du numérique n'est pourtant pas épargnée du problème.** Elle pourra donc ainsi se renseigner sur l'application.

Contraintes et ecueils

Plusieurs contraintes et ecueils confrontent le projet. Dans un premier temps la **cible est très large ce qui peut entraîner des difficultés** pour l'atteindre. De plus un problème de taille va s'imposer : faire face aux réfractaires. En effet comment leur faire prendre conscience qu'il est nécessaire pour eux d'apprendre ?

Conclusion et solutions

Comme on l'a vu, l'ère du numérique a modifié nos habitudes et nos mœurs, si bien que les objets connectés sont aujourd'hui incontournables. Que ce soit dans la vie personnelle ou professionnelle, c'est une étape obligatoire à un moment ou un autre. De plus, du fait de leur dématérialisation, le filtre numérique va bientôt rendre les droits sociaux ségrégés par les compétences individuelles.

Aujourd'hui, c'est près de 11 millions d'individus qui sont illectronistes. Cette situation s'explique par de nombreux facteurs, mais on peut principalement retenir un fait : le numérique n'est pas perçu comme une compétence à part entière mais comme quelque chose d'inné et intuitif. Ce postulat pousse les illectronistes à croire qu'ils vont apprendre par eux-mêmes facilement. Ainsi, le manque de formation que cela engendre les pousse à s'éloigner du numérique à la moindre difficulté et à régler leurs problèmes en demandant à leurs proches. Au lieu d'apprendre, ils délèguent.

Or comme on l'a vu, c'est par l'accompagnement humain que la formation et l'apprentissage passe le mieux.

L'objectif va donc être de créer une véritable communauté de proximité. L'idée est de rapprocher les individus les uns des autres, principalement autour d'une application, afin de rapprocher les personnes pour qu'elles s'entraident. Chacun pourra accompagner à son niveau une autre personne et inversement. L'entraide sera donc au cœur des solutions à apporter.

Après mes différentes rencontres que ce soit avec les professionnels ou les publics que j'ai eu la chance de croiser, je suis intimement convaincu que ce projet est d'utilité publique. En effet, il rend compte d'une réelle détresse sociale, souvent camouflée par l'illusion d'une simplicité d'accès numérique. L'opportunité d'apporter de l'aide à une très grande partie de la population me conforte donc dans mes choix et mes orientations de projet.

Mediagraphie

Articles et Essais

« La Covid-19, point de fracture numérique ? », L'Observatoire - 04/09/2020

Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base - [Étude] INSEE - Octobre 2019

Mieux comprendre et agir face à l'illectronisme ADRETS - Avril 2020

Fracture numérique : l'illectronisme touche 17% de la population selon l'INSEE, Vie Publique - Novembre 2019

Illectronisme : une fracture sociale ineffaçable ? L'Observatoire - 09/11/2018

Approche sémantique du concept de honte [article] - Arkadiusz Koselak

Comment se libérer de la honte [article] - Ama formation, 26 Juillet 2019

Les bons clics, la plateforme numérique au service de votre réseau d'inclusion numérique [article] - Les cahiers de l'inclusion numérique, 28 mars 2018

Le parcours usager dans le réseau d'accompagnement [article] - Les cahiers de l'inclusion numérique, 04 avril 2018
<https://www.inclusion-numerique.fr/parcours-usager/>

20 % des Français victimes d'illectronisme ? [article] - 5 juin 2020
<http://www.observationsociete.fra/ages/20-des-francais-victimes-dillectronisme.html>

« L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! »
Rapport d'information n° 711, M. Raymond VALL pour le Sénat - 2020

Illectronisme: la crise du Covid a aggravé la fracture numérique - 21/09/2020
<https://www.lanouvellerepublique.fr/a-la-une/illectronisme-la-crise-du-covid-a-aggrave-la-fracture-numerique>

« Emerging technologies impact on society & work in 2030 » - [Étude] Dell Technologies & Institute for the Future (IFTF), 2017.

Livre

Livre Blanc contre l'illectronisme, Syndicat de la presse sociale - 2019

Sites Internet

<http://www.toupie.org/Dictionnaire//Illectronisme.htm>

<https://www.mesdatasetmoi-observatoire.fr/article/la-covid-19-point-de-fracture-numerique>

<https://www.vie-publique.fr/en-bref/271657-fracture-numerique-illectronisme-touche-17-de-la-population#xtor=EPR-696>

<https://societenumerique.gouv.fr/pass-numerique/> <https://franceconnect.gouv.fr/>

<https://emmaus-connect.org/> <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>

<https://cnrtl.fr/definition/honte>

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

<https://www.facil-iti.fr/>

<https://www.blogdumoderateur.com/internet-reseaux-sociaux-france-2020/#:~:text=Celle%20publi%C3%A9e%20le%2012%2F02,taux%20de%20p%C3%A9n%C3%A9tration%20de%2089%25>

