

Pourquoi l'illectronisme est une fracture à colmater

Accélérateur de transition, la crise sanitaire a également joué les révélateurs d'exclusion en accentuant la fracture numérique. Alors que la French Tech est devenue il y a un an le 1er écosystème européen pour les levées de fonds, l'accompagnement des personnes les plus défavorisées face au numérique devient un prérequis aux ambitions hexagonales.

Près d'un Français sur cinq serait victime d'illectronisme, que l'on appelle également illettrisme informatique, désignant l'incapacité d'une personne à utiliser les outils numériques. Plus que l'accès à internet, c'est le manque de maîtrise de ces outils qui est pointé du doigt : 35 % des Français éprouvent ainsi au moins une forme de difficulté à les utiliser. Face à cet état de fait, certaines entreprises technologiques décident de s'engager dans la lutte contre la fracture numérique, pour proposer au contraire une société numérique plus solidaire et inclusive.

Quand inégalités riment avec précarité

Unique vecteur de lien social pendant le premier confinement, le numérique est apparu à double vitesse. Un constat partagé par l'Agence nouvelle des

solidarités actives (Ansa) et la Fondation Sopra Steria-Institut de France dans leur livre blanc « Numérique et fragilités humaines » (octobre 2021) : 84 % des personnes interrogées estiment en effet que les difficultés avec le numérique ont renforcé le risque de précarisation.

« Privées de leur accompagnement habituel pendant le confinement et le plus souvent très éloignées du numérique, les personnes en situation de précarité se sont ainsi retrouvées encore plus isolées. C'est pourquoi combattre cette fracture suppose un vrai travail de terrain pour venir en aide aux plus démunis, notamment les seniors », affirme Dominique Lambert, Déléguée Générale de la Fondation Sopra Steria-Institut de France.

Quels leviers activer contre l'illectronisme informatique ?

Premier obstacle à lever : la complexité d'accès aux droits et à l'information. L'enjeu consiste alors à rendre les sites web plus ergonomiques, le parcours de recherche plus intuitif et l'expérience plus fluide. Comment ? En associant les utilisateurs finaux dès la conception du site. Mais la question de l'équipement informatique et des outils ne suffit pas à elle seule à combler le fossé.

Le véritable pilier de l'inclusion numérique reste avant tout le facteur humain et l'accompagnement des utilisateurs... comme des acteurs sociaux. Un défi identifié comme l'un des moteurs de la relance économique : l'État s'est en effet engagé à financer la formation et le recrutement de 4 000 conseillers numériques dans le but d'aider les 13 millions de Français éloignés du numérique. Une formation dispensée par divers organismes comme Simplon.co dont le président et cofondateur, Frédéric Bardeau, a parrainé l'édition 2021 du Prix Entreprendre pour demain de la Fondation Sopra Steria-Institut de France.

« L'illectronisme est un constat de société auquel il faut répondre de manière systémique en agissant à la fois sur la simplification des sites d'accès aux droits, la formation aux usages de toutes les parties prenantes et l'accompagnement humain », insiste Dominique Lambert.

Les entreprises de la Tech au premier plan

Conscient du rôle que doivent jouer les entreprises technologiques dans l'inclusion numérique, Sopra Steria s'est donné pour mission, au travers de sa Fondation, d'offrir un soutien et des pistes d'action aux acteurs de l'économie sociale et solidaire autour de cet enjeu social qu'est l'illectronisme. « *Nous*

sommes convaincus que le numérique peut être une source d'opportunités et de progrès pour tous à condition de l'associer à l'humain. C'est ce cercle vertueux qui profitera à la société dans son ensemble ! Et il est de notre responsabilité d'y contribuer à travers les solutions développées pour nos clients, mais aussi par un soutien financier et humain aux associations qui œuvrent sur le terrain. » C'est sur la base de cette conviction qu'est née, en 2001, la Fondation Sopra Steria-Institut de France.

Un engagement numérique solidaire et collaboratif

Au total, plus de 100 projets ont ainsi bénéficié du soutien financier de la Fondation et de l'engagement bénévole de plus de 200 collaborateurs du Groupe Sopra Steria. En parallèle, le Prix Entreprendre pour demain récompense des projets d'étudiants et de jeunes entrepreneurs, alliant innovation sociale, environnementale et numérique au service de la solidarité. Le principe : encourager les jeunes générations à lancer leurs projets à impact au service de l'intérêt général avec un accompagnement dans la durée.

« Nous avons tous un rôle à jouer : l'État, les entreprises, les associations, les organismes de formation, les citoyens... La clé de l'inclusion numérique réside dans les interactions qui seront créées au sein de cet écosystème, souligne la Déléguée Générale de la Fondation Sopra Steria-Institut de France. Sopra Steria est ainsi partenaire de L'Entreprise des Possibles, un collectif d'entreprises lyonnaises engagées, avec leurs collaborateurs et aux côtés d'acteurs publics et d'associations, contre l'exclusion. »

La preuve par l'exemple avec Adiléos

Parmi les projets accompagnés, celui d'Adiléos est particulièrement parlant. Créée en 2014 par un collaborateur de Sopra Steria, bénévole auprès des sans-abris, l'association est soutenue par la Fondation depuis maintenant six ans. Son idée : créer une consigne numérique solidaire, Doc Dépôt, pour permettre aux personnes démunies d'y stocker leurs papiers d'identité et autres documents personnels.

Depuis, l'association n'a cessé de se développer et de proposer de nouveaux services à destination des personnes en situation de précarité mais aussi des accompagnants sociaux. Parmi lesquels : un portail de services numériques, incluant entre autres un service de bagagerie et un service de domiciliation ainsi qu'une application mobile destinée à simplifier le parcours d'hébergement des sans-abris.

« Notre objectif est de soutenir des projets à impact dans la durée pour que le numérique devienne un vrai facilitateur et un outil inclusif, et non plus un facteur d'exclusion. Et c'est par l'accompagnement humain que nous pourrons permettre à de plus en plus de citoyens de devenir autonomes dans leur utilisation du numérique », conclut Dominique Lambert. Prochaine étape : développer les partenariats autour de cet accompagnement numérique.

Pour en savoir plus sur les 5 propositions de l'Ansa et de la Fondation Sopra Steria-Institut de France pour un numérique plus inclusif, c'est [ici](#).

Maddyness, partenaire média de Sopra Steria

Article écrit par MADDYNESS, AVEC SOPRA STERIA