

# SUJET 1 Métropole 2018

## Les technologies du numérique, un enjeu social

Les technologies du numérique occupent une place de plus en plus importante dans notre quotidien.

Une enquête récente du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) montre que la France est un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements en nouvelles technologies du numérique que sur celui de leurs usagers. Cependant, les publics dits fragiles rencontrent des difficultés dans l'accès et l'usage des technologies du numérique.

**QUESTION 1 :** Montrer l'existence d'inégalités sociales dans l'accès et l'usage des technologies du numérique.

**QUESTION 2 :** La dématérialisation consiste à remplacer les supports d'informations papier par des fichiers informatiques. Elle vise, notamment, à rendre encore plus efficace les services publics en utilisant les technologies du numérique. Cependant, malgré des avancées certaines, des difficultés persistent.

Expliquer pourquoi la dématérialisation des services publics peut entraîner des difficultés d'accès aux droits sociaux.

**QUESTION 3 :** Emmaüs Connect est une association qui a pour mission de faire des nouvelles technologies du numérique un levier d'insertion pour les personnes en difficultés.

Montrer que l'association Emmaüs Connect favorise l'insertion sociale de ces personnes.

### BARÈME

Question 1 : 6 points.

Question 2 : 6 points.

Question 3 : 6 points.

Clarté et rigueur de la rédaction : 2 points.

## LISTE DES ANNEXES

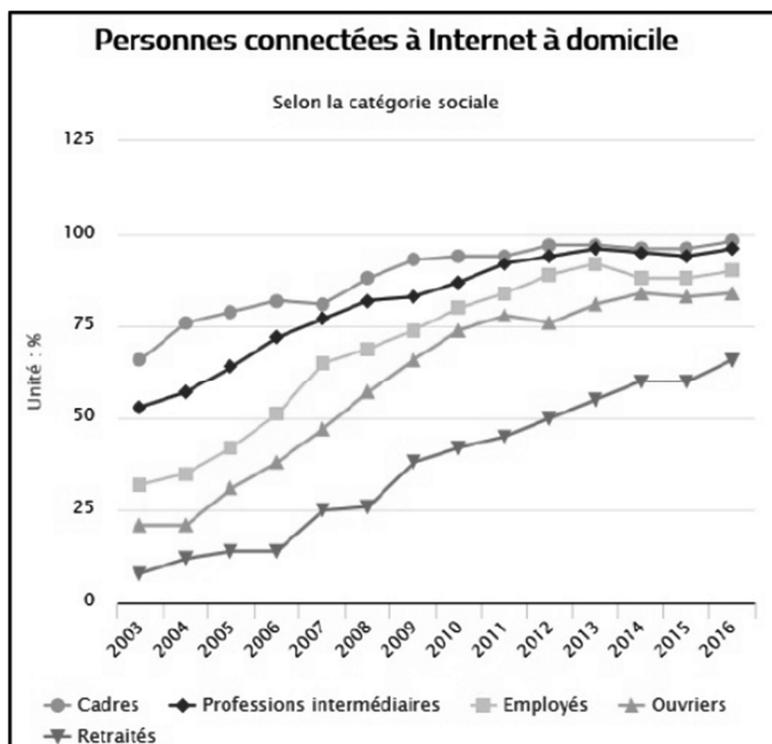
- ANNEXE 1 : **Les inégalités d'accès aux nouvelles technologies**  
Observatoires des inégalités, Qui a eu son iPhone 7 à Noël ?  
23 décembre 2016.  
Disponible sur [www.inegalites.fr](http://www.inegalites.fr) (consulté le 30 novembre 2017).
- ANNEXE 2 : **E-administration : la double peine des personnes en difficulté**  
ALBEROLA E., CROUTTE P., HOIBIAN S., E-administration : la double peine des personnes en difficulté, *Consommation et modes de vie*, avril 2017, n° 288  
Disponible sur [www.credoc.fr](http://www.credoc.fr) (consulté le 20 juillet 2017).
- ANNEXE 3 : **Numérique, facteur d'exclusion ou levier d'insertion ?**  
*Les Cahiers Connexions Solidaires*, n° 01, 4<sup>e</sup> trimestre 2014.  
Disponible sur [www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr) (consulté le 15 septembre 2017).
- ANNEXE 4 : **Emmaüs Connect : pour que le numérique profite aussi aux plus fragiles**  
Emmaüs Connect  
Disponible sur [emmaus-connect.org](http://emmaus-connect.org) (consulté le 15 septembre 2017).

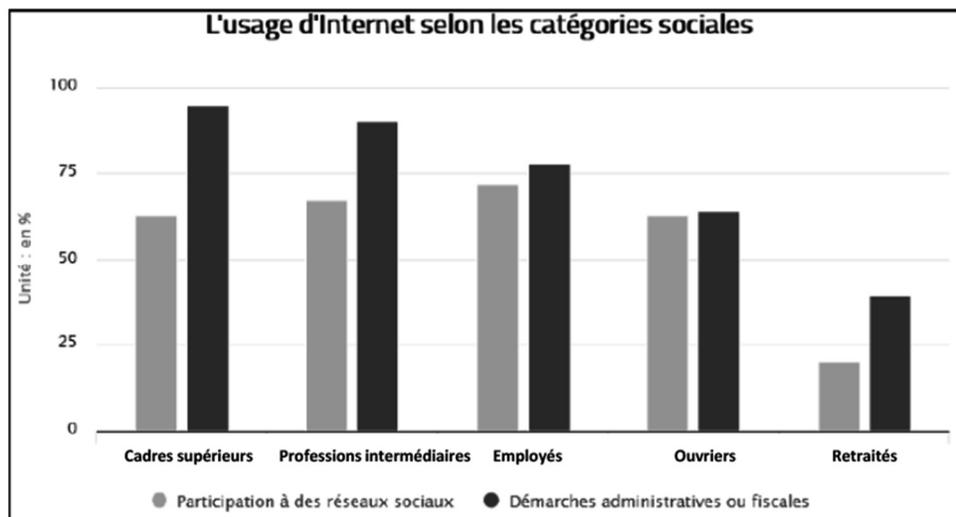
## ANNEXE 1

### Les inégalités d'accès aux nouvelles technologies

Les inégalités d'accès aux nouvelles technologies diminuent très nettement, notamment entre catégories sociales. Reste que 15 % de la population n'utilise pas Internet et que la moitié ne fréquente pas les réseaux sociaux.

Les Français s'équipent à tout va en nouvelles technologies. Le taux d'équipement en ordinateur à domicile est passé de 23 à 80 % entre 1998 et 2016 selon le Credoc. 85 % des Français accèdent à Internet et 93 % ont un téléphone mobile. Le taux de propriétaires de smartphones a été multiplié par près de quatre entre 2011 et 2016, de 17 à 65 %. [...] Pour autant, toute la population est loin d'être plongée dans l'univers 2.0. 15 % de la population (pas moins de 10 millions de personnes) n'a pas accès à Internet. Ce taux atteint 25 % pour les plus démunis (foyers dont les revenus médians sont d'environ 1 200 euros mensuels) et 43 % pour les non-diplômés. Un peu plus de la moitié (56 %) des personnes âgées de plus de 70 ans a un accès à Internet à domicile. Même s'il est vrai qu'à cet âge, l'intérêt d'un accès à Internet n'est sans doute pas le même que pour un jeune, l'écart est toujours important. Plus les nouvelles technologies se développent, plus ceux qui ne les utilisent pas peuvent ressentir avec force leur exclusion de ce vaste « club », même s'ils sont de moins en moins nombreux. [...]





Ces nouveaux moyens de communication permettent l'accès à l'information et à la connaissance d'un public plus large et participent à la démocratisation de l'accès aux savoirs. La fracture qui persiste est surtout générationnelle : les plus anciens restent à l'écart d'un univers dont ils ne voient pas vraiment l'utilité et qu'ils ne comprennent pas toujours.

Pourtant, la référence permanente à Internet et aux réseaux sociaux en particulier, comme s'il allait de soi qu'ils sont fréquentés par tous, constitue une violence symbolique pour ceux qui n'ont pas les moyens d'y participer.

Un jour, tous les foyers seront, peut-être, connectés et auront accès à une somme illimitée d'informations et de savoirs. Sans formation, sans explication, il n'est pas simple d'y recourir et l'accès à Internet demeure un mirage. Quant aux réseaux sociaux, il est possible qu'ils prennent le chemin de la télévision : autrefois signe de distinction, son rôle s'est inversé et les catégories diplômées cherchent à s'en éloigner. Après une ruée sur ces nouveautés, le temps du reflux viendra-t-il ? La part d'utilisateurs des réseaux sociaux est déjà plus élevée chez les employés (72 %) que chez les cadres supérieurs (63 %).

*Observatoires des inégalités, Qui a eu son iPhone 7 à Noël ? 23 décembre 2016. Disponible sur [www.inegalites.fr](http://www.inegalites.fr) (consulté le 30 novembre 2017).*

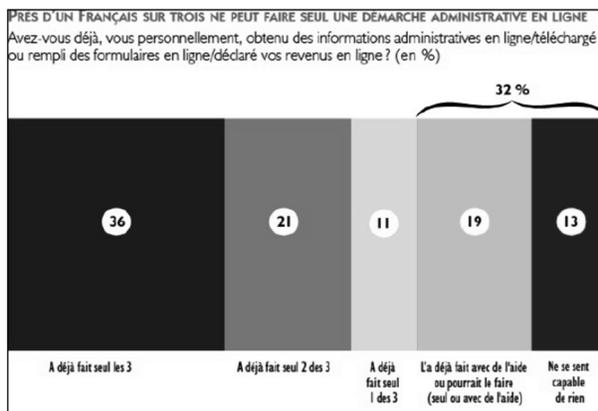
## ANNEXE 2

### E-administration : la double peine des personnes en difficulté

Les dispositifs de protection sociale participent au mouvement de numérisation alors même qu'ils sont conçus pour certaines catégories de population « fragilisées » et souvent éloignées de l'univers informatique. Même si l'évolution est positive, seulement 20 % des demandes ou renouvellements de logement social se faisaient en 2015 par Internet (+ 12 points par rapport à 2014). C'est le cas de 45 % des demandes d'aide au logement (+ 12 points), de 59 % des inscriptions à pôle emploi (+ 17 points) et de 63 % des demandes trimestrielles de Revenu de solidarité active (RSA) (+ 5 points en un an). [...]

La difficulté à chercher et traiter l'information en ligne pour faire valoir ses droits serait une des raisons du non-recours à certaines prestations sociales. Se repérer sans accompagnement sur les sites Internet, gérer ses multiples mots de passe et identifiants, peut devenir un parcours semé d'obstacles insurmontables.

Certains, et notamment les plus âgés, développent une forme de complexe, voire de blocage : en 2013, 87 % des personnes de 70 ans et plus déclaraient se sentir incompetentes pour se servir d'un ordinateur. Ce taux est moindre mais tout de même non négligeable chez les habitants des zones rurales (55 %) ou chez les personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique (62 %). Les effets de la précarité, du chômage et de l'isolement au sens large sont amplifiés par le manque d'expérience et de culture numérique. La récente et totale numérisation des démarches de demande de la prime d'activité en est un exemple. La simulation et la demande de prestation ne sont possibles que par Internet. La tenue d'un compte personnel dématérialisé est un prérequis difficile à gérer (mémoire des codes, archivages des données...) pour des personnes relativement « désorientées » ou en situation d'urgence sociale. [...]



ALBEROLA E., CROUTTE P., HOIBIAN S., *E-administration : la double peine des personnes en difficulté, Consommation et modes de vie*, avril 2017, n° 288 - Disponible sur [www.credoc.fr](http://www.credoc.fr) (consulté le 20 juillet 2017).

### ANNEXE 3

#### Numérique, facteurs d'exclusion ou levier d'insertion ?

Alors que le numérique se révèle chaque jour un peu plus comme le canal prioritaire d'accès aux services publics et privés, 20 % des Français demeurent mal, voire pas du tout connectés. Ainsi, des jeunes sans diplôme, des ménages à bas revenus, des personnes handicapées ou âgées, qui constituent l'essentiel des « mal-connectés », deviennent les nouveaux exclus de notre société [...]

Une importante partie de la population rencontre des difficultés d'accès et d'usage, alors même qu'elle pourrait faire de cette technologie un levier de son insertion. Animée par cette conviction et troublée par l'absence de statistiques françaises sur l'exclusion numérique, Emmaüs Connect a décidé de faire appel à des experts indépendants pour mener une étude qualitative et statistique auprès d'une partie des 10 000 bénéficiaires qu'elle a accueillis depuis trois ans dans le cadre de son programme « Connexions Solidaires ». [...]

Parmi les bénéficiaires d'Emmaüs Connect, faute d'équipement et de connexion (32 %), faute de savoir lire et écrire (30 %), par crainte ou par ignorance (38 %), 37 % des bénéficiaires interrogés, pour notre étude, déclarent ne jamais utiliser Internet et 78 % déclarent ne pas disposer d'un accès privé et personnel à Internet. Ils se contentent d'y accéder chez un proche (à 32 %), ou auprès de services spécialisés (cybercafés 9 %). [...] Ce constat que nous venons de faire n'est en rien une fatalité, et des années d'expérience terrain l'ont démontré : le numérique, plus juste et plus durable, est un véritable levier d'insertion et d'intégration socio-économique. Ainsi l'étude révèle que, dans un premier temps, l'accès au numérique et aux télécommunications permet de mettre les personnes en « capacité » d'entrer dans un parcours d'insertion. Dans ce sens, le numérique actionne trois leviers majeurs qui, pour les sociologues, facilitent l'insertion socio-professionnelle des personnes en difficulté : l'estime de soi, la préservation des liens sociaux et familiaux, et l'apaisement psychologique. Estime de soi car, pour beaucoup de bénéficiaires interrogés, l'accès à un téléphone et à une connexion permet d'être « comme tout le monde. Si tu n'as pas de téléphone, pas de numéro à donner, tu n'existes pas » déclare un bénéficiaire. [...]

*Les Cahiers Connexions Solidaires, n° 01, 4<sup>e</sup> trimestre 2014.*

*Disponible sur [www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr) (consulté le 15 septembre 2017).*

## ANNEXE 4

### **Emmaüs Connect : pour que le numérique profite aussi aux plus fragiles**

Convaincue que le numérique offre une opportunité unique de démultiplier ses capacités d'insertion, Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en précarité. L'association agit sur le terrain au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent. Elle conçoit des ressources pédagogiques et propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés, elle propose un accès solidaire à du matériel et à la connexion. L'association développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics pour mieux accompagner à l'ère du 100 % en ligne. [...]

### **Personnes accompagnées**

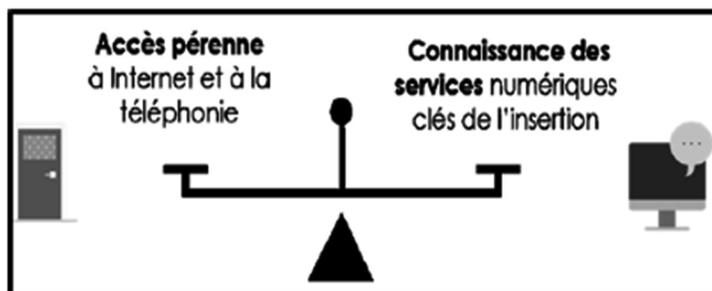
25 000 personnes accompagnées dans le développement de leurs compétences numériques de base et la prise en main des services numériques essentiels à leur insertion tels que pôle emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), Skype, SNCF, Leboncoin, etc. Elles ont aussi, en moyenne, économisé 23 €/ mois sur leur budget télécommunications et nombreuses ont pu acquérir leur premier ordinateur. [...]

### **La dématérialisation s'accélère**

De la CAF à Pôle emploi, en passant par la Sécurité sociale ou les préfectures, l'ère de l'administration 100 % numérique n'attend pas les retardataires. C'est tout le quotidien de nos concitoyens connectés ou non qui se digitalise : services bancaires, transports, demande de logement, recherche d'emploi, accès à l'information, démarches de santé, énergie...

### **Un bagage numérique minimum pour tous**

Pour que le numérique profite à tous et surtout aux personnes en précarité sociale, il est nécessaire de leur fournir le « bagage numérique minimum » indispensable à leur autonomie. [...]



### **Nos parcours d'accompagnement numérique**

Nous avons développé des activités et des contenus pédagogiques visant l'acquisition de compétences de base et la prise en main des principaux sites web et applications utiles au quotidien des personnes en insertion sociale et professionnelle. Nous proposons cet accompagnement numérique dans nos points d'accueil mais aussi au sein de structures sociales ou associatives qui nous en font la demande. Des parcours thématiques (autour de l'emploi, de l'accès aux droits par exemple) et des contenus spécifiques peuvent être, par ailleurs, déployés en partenariat avec les opérateurs de services publics. [...]

### **Intégrer la précarité numérique aux pratiques d'accompagnement social**

Dématérialisation des services, nouveaux modes de suivi et d'accompagnement... La transformation numérique percute les pratiques du travail social. Les professionnels du secteur voient émerger un nouveau public qui cumule précarité sociale et numérique sans jamais avoir été préparés à accompagner ces personnes. Une évolution des pratiques professionnelles s'impose et, souvent, un besoin en formation et en outillage émerge. Pour répondre à cette nouvelle demande, Emmaüs Connect a développé une activité de formation pour les professionnels.

### **Diagnostiquer l'exclusion numérique et orienter :**

- identifier et évaluer la précarité numérique ;
- connaître les acteurs et solutions vers lesquelles orienter ses usagers.

**Accompagner sur le numérique : postures et pratiques :** choisir la posture appropriée et adopter les bonnes pratiques en fonction du niveau d'autonomie numérique de la personne et de sa capacité immédiate d'apprentissage.

**Mettre en place des actions collectives :** organiser et animer des ateliers/permanences connectées en adoptant les bonnes pratiques.

*Emmaüs Connect*

*Disponible sur [emmaus-connect.org](http://emmaus-connect.org) (consulté le 15 septembre 2017).*