

**SESSION 2021**

---

**Concours externe, interne et 3<sup>ème</sup> concours**

---

**C E P J**

Conseiller Éducation Populaire et Jeunesse

---

**Spécialité SET**

Sciences de l'éducation et territorialisation des politiques éducatives

Concours externe : 2<sup>ème</sup> épreuve d'admissibilité  
Concours interne : 1<sup>ère</sup> épreuve d'admissibilité  
3<sup>ème</sup> concours : 1<sup>ère</sup> épreuve d'admissibilité

**Rédaction d'une note**

**Durée : 4 heures**

---

*L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.*

*Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.*

**NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.**

Tournez la page S.V.P.

## Spécialité SET

« Sciences de l'éducation et territorialisation des politiques éducatives »

Rédaction d'une note à partir d'un dossier comportant 20 pages maximum portant sur un sujet en rapport avec la réalité contemporaine, en articulation avec les politiques publiques de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, choisi dans l'une des spécialités définies à l'article 1 de l'arrêté du 26 juillet 2019 fixant les modalités d'organisation des concours pour le recrutement des conseillers d'éducation populaire et de jeunesse. Cette épreuve permet de vérifier les qualités de rédaction, d'analyse et de synthèse du candidat ainsi que son aptitude à dégager des solutions appropriées. Elle permet en outre de tester la connaissance et la maîtrise de la spécialité tant dans son aspect technique et pédagogique que dans son cadre institutionnel, ainsi que ses enjeux culturels, éducatifs et sociaux (durée : quatre heures ; coefficient 4 ; un sujet par spécialité).

**IMPORTANT : dès la remise du sujet, les candidats sont priés de vérifier la numérotation et le nombre de pages du dossier documentaire. Ce dossier comporte 6 documents et 20 pages.**

### Sujet :

*« La digitalisation de nos sociétés suppose l'acquisition de compétences nécessaires pour participer au monde moderne, autant de gestes devenus indispensables pour évoluer en tant que citoyen :*

- *utiliser des appareils pour communiquer,*
- *effectuer des démarches en ligne,*
- *créer avec le numérique,*
- *rechercher des informations,*
- *exploiter des ressources,*
- *évaluer du contenu,*
- *participer à des communautés en ligne.*

*L'alphabétisation numérique est ainsi devenue un enjeu de société pour lutter contre la fracture numérique et favoriser l'inclusion de tous. »*

*(Ministère Education nationale et Jeunesse. Eduscol. Disponible sur <https://primabord.eduscol.education.fr/qu-est-ce-que-l-illectronisme> )*

Vous êtes affecté-e en qualité de conseiller-ère- d'éducation populaire et de jeunesse dans une délégation régionale académique à la jeunesse, l'engagement et aux sports (DRAJES). Il vous est demandé de rédiger pour votre chef de pôle une note de propositions sur la place de l'éducation populaire dans les projets d'accompagnement aux usages du numérique. Après une première partie fondée sur une analyse du phénomène, cette note comportera des préconisations d'actions en relation avec les partenariats locaux.

Vous vous appuyerez sur les documents mis à votre disposition et de vos connaissances sur le sujet.

## **Documents joints :**

<b>Document 1</b> : Besse, Jean-Marie. « <i>Illectronisme</i> » : un révélateur des dérives de la société numérique. Livre blanc «Contre l'illectronisme », juin 2019. Disponible sur <a href="https://www.csa.eu/media/1877/livre-blanc_sps_2019.pdf">https://www.csa.eu/media/1877/livre-blanc_sps_2019.pdf</a> Page 4 à 7 du dossier qui en contient 74. (4 pages)	Page 1 à 4
<b>Document 2</b> : Boncourt, Lucas. <i>Lutte contre l'illectronisme : miser uniquement sur la formation ne suffira pas</i> . Banque des Territoires 28 juin 2019. Disponible sur <a href="https://www.banquedesterritoires.fr/lutte-contre-lillectronisme-miser-uniquement-sur-la-formation-ne-suffira-pas">https://www.banquedesterritoires.fr/lutte-contre-lillectronisme-miser-uniquement-sur-la-formation-ne-suffira-pas</a> (2 pages)	Page 5 à 6
<b>Document 3</b> : Legleye, Stéphane et Rolland, Annaïck. <i>Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base</i> . Revue Insee première, octobre 2019. (4 pages)	Page 7 à 10
<b>Document 4</b> : de Seze, Cécile. <i>Exclusion numérique : ces français qui souffrent d'illectronisme</i> . Revue L'express en ligne, 3/10/2019. Disponible sur <a href="https://www.lexpress.fr/actualite/societe/exclusion-numerique-ces-francais-qui-souffrent-d-illectronisme_2101139.html">https://www.lexpress.fr/actualite/societe/exclusion-numerique-ces-francais-qui-souffrent-d-illectronisme_2101139.html</a> (3pages)	Page 11 à 13
<b>Document 5</b> : Mission information et communication de la CNAF. <i>Charte des promeneurs du Net</i> . Annexe du Guide du déploiement « Promeneur du Net », juin 2016. Page 10 à 13 du dossier qui en contient 37. (3 pages)	Page 14 à 16
<b>Document 6</b> : Marzolf, Emile. « <i>Dans l'éducation nationale, un accès inégal aux plateformes numériques</i> ». Article du site acteurs publics, 31/03/2020. Disponible sur <a href="https://www.acteurspublics.fr/evenement/dans-leducation-nationale-un-acces-inegal-aux-plates-formes-numeriques?date=/evenement/une-carte-du-virus-basee-sur-des-donnees-de-facebook-et-google">https://www.acteurspublics.fr/evenement/dans-leducation-nationale-un-acces-inegal-aux-plates-formes-numeriques?date=/evenement/une-carte-du-virus-basee-sur-des-donnees-de-facebook-et-google</a> (4 pages)	Page 17 à 20

## INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

**Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.**

### Concours externe – Spécialité SET

Sciences de l'éducation et territorialisation des politiques éducatives

Concours	Externe	Spécialité	Epreuve	Matière
CEPJ	E	SET	102	2279

### Concours interne – Spécialité SET

Sciences de l'éducation et territorialisation des politiques éducatives

Concours	Interne	Spécialité	Epreuve	Matière
CEPJ	I	SET	101	2279

### 3<sup>ème</sup> concours – Spécialité SET

Sciences de l'éducation et territorialisation des politiques éducatives

Concours	3 <sup>ème</sup> C	Spécialité	Epreuve	Matière
CEPJ	3	SET	101	2279

## Préface

# « *Illectronisme* » : un révélateur des limites de la société numérique ?

**E**n accédant au langage articulé, l'homme a pu échanger avec son entourage humain : nommer, distinguer, classer les objets de son environnement, séparer ses sensations, exprimer des sentiments, énoncer et partager des idées... De nombreuses découvertes techniques ont été échangées, puis gardées en mémoire, alors que l'homme ne disposait que du langage oral.

Lorsqu'à son tour l'écriture est apparue, voici quelques millénaires, pour faciliter les échanges économiques et la gestion des sociétés au sein des premières villes, elle a conduit à fixer la parole, la transcrivant et l'organisant sur une surface, puis la conservant ou l'envoyant à des destinataires choisis. Ainsi a-t-elle permis des modes de raisonnement plus distancés et abstraits et a-t-elle favorisé des découvertes scientifiques difficilement concevables sans son appui (qu'on se souvienne seulement des successions de formules mathématiques écrites au tableau noir par certains chercheurs : l'écrit repose la mémoire de ces formules et permet à la pensée de progresser plus sagement) <sup>1</sup>.

L'ordinateur, puis le micro-ordinateur et le smartphone ont, en quelques décennies seulement, modifié les techniques au service de l'homme et ont amené des progrès

majeurs grâce à l'informatique et l'intelligence artificielle. Si certains pouvaient imaginer, en 1978, l'informatisation de la société <sup>2</sup>, c'était avant Internet, avant le smartphone et même le micro-ordinateur n'était pas encore très répandu. Aujourd'hui, avec le stockage automatisé des savoirs et des ressources numérisées, leur accessibilité quasi instantanée est théoriquement permise à tous et les possibilités de communication se sont démultipliées. En permettant à chacun, par une connexion à Internet, d'accéder aux bases de connaissances, aux commerces, aux administrations, mais aussi de s'adresser à des inconnus dans le monde entier, les possibilités technologiques ainsi ouvertes annoncent des perspectives inimaginables au milieu du XX<sup>e</sup> siècle.

Nos sociétés ont massivement investi ces nouvelles techniques : les modalités d'accès aux savoirs et aux échanges de tous types (commerciaux, administratifs, scientifiques, culturels, techniques, ludiques, amoureux...) accroissent les possibilités d'usages autonomes et annoncent de très importantes modifications dans nos manières d'apprendre, de communiquer et de vivre en société.

Ces progrès successifs n'ont pas été d'emblée disponibles pour tous. D'abord réservées aux scribes, puis, lentement et grâce à la scolarisation, mais aussi pour répondre aux besoins liés aux échanges économiques et commerciaux <sup>3</sup>, la lecture et l'écriture sont entrées dans le quotidien.

<sup>1</sup> *La Raison graphique*, Jack Goody, Minuit, 1979. *La Logique de l'écriture : aux origines des sociétés humaines*, Jack Goody, Armand Colin, 1986.

<sup>2</sup> *L'informatisation de la société*, Simon Nora et Alain Minc, Documentation française, 1978.

<sup>3</sup> *Lire et écrire. L'alphabétisation des Français de Calvin à Jules Ferry*, François Furet et Jacques Ozouf, Minuit, 1977.

Toutefois, plus de cent trente ans après l'obligation scolaire <sup>4</sup>, l'ensemble de la population française adulte ne parvient toujours pas à se servir aisément de la lecture et de l'écriture : en 2011, « 16 % des personnes de 18 à 65 ans résidant en France métropolitaine éprouv[ai]ent des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit, et pour 11 % ces difficultés sont graves ou fortes. Parmi celles qui ont été scolarisées en France, 7 % sont dans ce cas et peuvent être considérées en situation d'illettrisme ». (Insee Première, 1426, déc. 2012).

Alors même que l'écriture n'est pas encore partagée par tous, qu'en est-il de la capacité à se servir efficacement et aisément des nouveaux outils numériques ? L'équipement des Français en matériel informatique (micro-ordinateurs, tablettes, smartphones) s'est accru considérablement ces dix dernières années : ainsi, dans son édition 2018, le Baromètre annuel du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) sur la diffusion et les usages des outils numériques évoque 89 % d'internautes en France.

Tous ces utilisateurs sont-ils pour autant à l'aise avec le numérique ? Où apprend-on à se servir de ces outils ? Si des difficultés dans leur utilisation apparaissent, à quoi – et à qui – sont-elles dues ? Et comment peuvent-elles être identifiées ou dépassées ? Qu'y a-t-il de spécifique dans ces empêchements ? Quelles peuvent en être les conséquences, tant pour les personnes concernées, leur entourage, mais aussi pour le corps social ?

Depuis le début des années 2000, certains s'interrogent : l'accès au numérique est-il permis au plus grand nombre ? Que deviennent ceux qui restent à l'écart, volontairement ou du fait d'une certaine forme d'incapacité partielle ou durable, de ces outils et de ces usages ? Seraient-ils « désocialisés », pénalisés, en danger d'isolement ? Le numérique serait-il en train de créer de nouvelles inégalités sociales ? Si oui, comment prévenir ce risque ?

Dans les médias et les discours politiques, ce thème est fréquemment exposé en termes de risque de « fracture », de « fossé numérique » :

d'un côté les utilisateurs efficaces d'Internet et des nouvelles technologies d'information et de communication, de l'autre les hésitants, les réticents, les « peu à l'aise », les réfractaires... Un terme a même été forgé pour désigner cet éloignement, partiel ou total, voulu ou non, par rapport aux usages du numérique : l'illectronisme.

L'analogie avec la question de l'illettrisme n'est pas fortuite, certains qualifiant même l'illectronisme d'illettrisme du numérique. Il convient toutefois de préciser en quel sens ce terme, qui semble s'être imposé récemment dans les médias, peut être pertinent pour poser adéquatement les questions nées de l'utilisation de plus en plus systématique du numérique.

Au-delà du risque de stigmatisation que cette catégorisation introduit dans le langage, peut-être ensuite dans les attitudes, l'emploi du mot illectronisme ne désigne pas une caractéristique indiscutablement établie. Il peut être utilisé pour parler de la situation de la personne âgée qui se trouve à présent amenée à créer une adresse e-mail pour communiquer avec l'administration des finances, obtenir un rendez-vous chez un spécialiste de santé, et qui ne sait pas comment faire, alors qu'elle est toujours parvenue, jusqu'ici, à « remplir ses papiers » et prendre ses rendez-vous médicaux par téléphone. Elle était pleinement insérée.

Mais elle ne s'est jamais servie d'un ordinateur : elle doit maintenant apprendre à utiliser la souris, se servir du clavier, taper un texte, découvrir le copier-coller, enregistrer son texte, le ranger dans un dossier, le retrouver plus tard <sup>5</sup>. Et encore n'est-elle pas en situation d'illettrisme, ni de handicap. Entrer dans le numérique suppose des apprentissages spécifiques, des lieux pour apprendre, des personnes compétentes à la fois dans le numérique et dans la relation d'accompagnement.

Mais, lorsque nous rencontrons ce cadre supérieur qui se sert régulièrement des outils numériques dans son activité professionnelle, comme dans sa vie personnelle, et qui cependant s'exaspère lorsqu'il a des difficultés à remplir des documents administratifs en ligne : il arrête

---

4 La loi du 16 juin 1881 rend l'enseignement primaire public et gratuit, puis la loi du 28 mars 1882 rend l'instruction primaire (6-13 ans) obligatoire.

5 Compétences extraites d'un module d'initiation au numérique par Emmaüs Connect « Faire du numérique une chance pour tous ».

tout, il abandonne, jusqu'au moment où il peut solliciter l'aide d'une relation. Chez lui, le terme illectronisme désignerait une autre situation que celle de la personne âgée décrite précédemment. Nous approchons ici d'une caractéristique centrale du numérique : aucun apprentissage n'y est définitif. Les mises à jour, les nouveautés technologiques, les nouvelles applications sont souvent déstabilisantes. C'est une remise en cause permanente de ses savoir-faire qui est nécessaire, et qui mobilise une plasticité et une souplesse constantes.

Ces deux exemples, aux extrêmes limites de la gamme des comportements qui conduisent à éviter ou abandonner une requête sur Internet, illustrent la disparité des écarts que l'on peut constater et que le terme « *illectronisme* » pourrait conduire à confondre. Il reste que ce mot peut être utile, avec les précautions signalées, pour alerter sur les risques de mise à l'écart d'une partie de la population. Car la dématérialisation totale des services administratifs est prévue pour 2022. Mais, de même que les recherches sur les questions d'illettrisme ont mis en évidence qu'il vaudrait mieux parler de plusieurs formes d'illettrisme, donc d'illettrismes <sup>6</sup>, les conduites d'évitement des outils numériques revêtent des formes trop variées pour être réductibles à une même désignation. Stéphanie Laffargue montre dans les pages qui suivent, en appui sur l'enquête publiée en 2018 par l'institut CSA, que « *près d'un tiers des Français a déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet* ». Ce comportement de blocage se retrouve dans toutes les catégories de la population française et ceux qui abandonnent une requête relèvent de profils sociologiques, économiques, de niveaux d'études et d'équipement en technologie numérique différents.

Cette enquête de l'institut CSA, outre qu'elle propose une nouvelle évaluation de l'importance quantitative de celles et ceux qui sont concernés par les difficultés ou les impossibilités dans l'emploi de ces nouveaux outils, a surtout attiré l'attention sur la complexité de ces questions. Le retentissement de cette enquête

de 2018 auprès des médias a conduit à prolonger cette prise de conscience par une deuxième action : réunir un Laboratoire d'idées pour examiner ce qui est en jeu dans cet éloignement du numérique et publier un Livre blanc au terme des travaux de ce groupe. Ce Laboratoire d'idée a réuni régulièrement des personnes directement concernées par ces enjeux du fait de leur activité professionnelle pour faire le point ensemble sur différents aspects de cette question.

Le présent Livre blanc, mis au point par ce Laboratoire d'idées, vise à faire avancer la réflexion collective sur la recherche de compréhension des origines de ces problèmes, sur les enjeux personnels et sociétaux, mais aussi sur les pistes possibles d'accompagnement et de prévention des personnes fragilisées. Rappeler les expériences qui avancent et qui réussissent, celles qui sont à faire connaître et promouvoir des préconisations qui pourraient contribuer à diminuer significativement les difficultés des utilisateurs du numérique.

Car il semble bien que ceux qui cherchent à se servir du numérique, les utilisateurs donc, aient souvent été les grands oubliés des grandes novations technologiques. A la question : comment s'y prennent, concrètement, face à telle ou telle application, les utilisateurs « *ordinaires* », nous avons peu d'éléments de réponses.

Si une anthropologie des usages du numérique a commencé à se construire <sup>7</sup>, nous disposons de trop peu de travaux sur les dimensions psychologiques impliquées dans les attitudes face à l'utilisation d'Internet, dimensions cognitives (par exemple sur les modes de traitement des informations figurant sur un site, sur les compétences transférables depuis la pratique d'un site à celle d'autres), dimensions émotionnelles (représentations de ces outils virtuels, des relations à ces machines et ce que ces situations peuvent faire « *revivre* » comme émotions anciennes <sup>8</sup>), dimensions relationnelles et cognitives sur les effets d'une perception de « *mise à l'écart* » du groupe

---

<sup>6</sup> *Illettrismes et parcours individuels*, France Guerin-Pace, Economie et statistique, 2009.

<sup>7</sup> Les travaux de Pascal Plantard à Rennes 2, à présent intégrés dans ceux de l'équipe M@rsouin.

<sup>8</sup> Serge Tisseron est un des rares « *psys* » à étudier ces questions.

social<sup>9</sup>, pour n'évoquer que quelques pistes. Comment favoriser un vaste programme de recherches sur ces questions ?

Ce Livre blanc interpelle les concepteurs et les fournisseurs de sites, les « décideurs », les administrateurs : il prend donc délibérément le parti des utilisateurs et essaie de faire entendre leur voix. Si illectronisme il y a, n'est-il pas aussi créé par les situations d'inégalité flagrante entre ceux qui conçoivent des applications électroniques qu'ils testent avec des personnes à l'aise avec le numérique et ceux qui ont jusqu'ici réussi à vivre très honorablement sans devoir penser un jour vivre dans une société informatisée.

Se trouver à un moment donné, et par rapport à tel ou tel outil, en situation d'inconfort, n'a donc rien à voir avec une quelconque déficience, et vivre à l'écart des outils numériques a été le lot de l'humanité jusqu'au siècle dernier.

Le problème peut aussi venir du fait que les sites sont plus ou moins bien réalisés. Lorsque nous

sommes face à un nouveau site (par choix ou parce que c'est la seule possibilité d'accéder à un service), le temps passé à se repérer sur l'écran, à comprendre l'enchaînement des possibilités et des choix à opérer, saisir la logique du concepteur peut être décourageant. Nous sommes nombreux à pester contre le webdesigner (celui qui construit le site numérique) et nous souhaiterions pouvoir lui dire comment il pourrait améliorer son site ! Mais, le plus souvent, nous ne pouvons joindre personne, aucune adresse e-mail, aucun numéro de téléphone n'est proposé<sup>10</sup>.

Ce Livre blanc détaille les démarches testées et éprouvées par des responsables d'entreprises, d'administrations, d'associations... L'ensemble des acteurs réunis au sein du Laboratoire d'idées a cherché des exemples de pratiques utiles et en a débattu. C'est l'expérience de l'utilisateur qui est ici mise en avant, c'est la prise en compte de ses besoins qui a motivé ce livre.

9 Par exemple, des recherches à poursuivre sur le contrôle cognitif chez des personnes ayant vécu des épisodes d'ostracisme (thèse de doctorat en psychologie soutenue le 14 décembre 2015 par Nelly Pannuzzo à l'université Lumière Lyon 2, *Ostracisme et vulnérabilité sociale : impact sur le contrôle cognitif, les émotions et les besoins fondamentaux*).

10 La situation devient encore plus problématique – et déshumanisée – lorsqu'il s'agit d'entrer en contact avec le service client d'un fournisseur de services numériques. « Téléphonie : dans l'enfer des services clients, une épopée kafkaïenne vécue et racontée par l'écrivaine Nathalie Azoulai », *Le Monde*, 10 mars 2019.



## Jean-Marie Besse

Professeur honoraire des universités. Il a centré ses travaux de recherche depuis le début des années 1980, sur l'étude du rapport à l'écrit. Avec son équipe, il a construit les épreuves nationales d'évaluation de l'illettrisme, épreuves utilisées pour les enquêtes conduites par l'Insee (Information et Vie

Quotidienne – IVQ). Il a collaboré à des projets européens sur l'illettrisme (notamment le projet Modeval : Modalités d'évaluation). Soucieux des applications de ses travaux pour la prévention et la remédiation de l'illettrisme, il a développé des initiatives originales de collaboration entre l'école et l'université, autour de l'animation des BCD (depuis 1990), de la mise au point d'ateliers alpha pour l'aide aux enfants de CP fragiles dans leurs acquisitions (depuis 1997). Depuis 2014, il développe des projets centrés sur la communication orale et écrite dans un cadre de recherche-action auprès d'adultes en situation de handicap (IMC), au sein de l'APF France Handicap. Depuis 2018, il intervient comme consultant sur les questions relatives aux difficultés liées à l'utilisation du numérique (« illectronisme »).

## Parutions :

• « Le malaise face au numérique traverse les catégories sociales et les classes d'âge », **Entretien. *Le Monde***, 10 août 2018.

• ***Qui est illettré ?***  
J.-M. Besse et coll.  
(2003), Retz.

• ***Evaluer les illettrismes***  
J.-M. Besse et coll.  
(2004), Retz.



# Lutte contre l'illectronisme : miser uniquement sur la formation ne suffira pas

Publié le 28 juin 2019 par Lucas Boncourt / EVS pour Localtis dans CITOYENNETÉ ET SERVICES AU PUBLIC

Le syndicat de la presse sociale (SPS) estime illusoire de former les 11 millions de personnes souffrant "d'illectronisme". Le livre blanc qu'il vient de publier met l'accent sur le design des services, le changement des pratiques des administrations et l'innovation technologique.



Ce qui caractérise la fracture en matière d'usages numériques, c'est avant tout son ampleur estime le syndicat de la presse sociale (SPS) dans [un livre blanc publié le 25 juin](#). Réalisé en partenariat avec une dizaine de contributeurs – CNum, Cnaf, Dinsic, Orange, Pole emploi, UFC Que choisir... - cet ouvrage propose différentes pistes pour lutter contre l'illectronisme. Un terme préféré à celui de "fracture numérique" qui domine dans les médias et les discours politiques. La notion de fracture serait en effet "stigmatisante" car elle laisse entendre qu'il y aurait "d'un côté les utilisateurs efficaces d'internet et des nouvelles technologies d'information et de communication, de l'autre les hésitants, les réticents, les "peu à l'aise", les réfractaires...". Or les difficultés concernent aussi bien un cadre supérieur qui n'arrive pas à réaliser une formalité – mais saura se faire aider par un proche – que la personne âgée isolée qui remplissait sans problème sa déclaration d'impôt jusqu'à sa dématérialisation ou encore un jeune de 25 ans très à l'aise sur les réseaux sociaux mais incapable de remplir un formulaire administratif. Et elle est présente aussi bien dans les villes que dans les campagnes.

## Changer radicalement d'approche

Ce constat établi, l'ampleur du chantier se révèle énorme et il n'est pas certain que la stratégie actuelle soit à la hauteur de l'enjeu. "L'accent mis sur la formation des usagers ne pourra suffire à résoudre un sujet qui impacte le quotidien de 11 millions de français, le numérique s'imposant partout et dans tous les domaines. Il faut prendre le problème dans l'autre sens et agir sur la conception des services en ligne" estime Philippe Marchal, président du SPS.

Avec comme chantier le plus urgent l'administration en ligne qui devrait être exemplaire mais se révèle très en retard en matière d'ergonomie et d'interface par rapport aux services commerciaux. Face à des concepteurs de sites créant des sites pour eux-mêmes et qui n'ont jamais entendu parler d'illectronisme dans leur formation à l'UX design - conception des interfaces numériques - le syndicat appelle à sensibiliser à ces questions les développeurs et l'ensemble des personnes intervenant dans la création de ces services. Il souligne aussi que les règles existent parfois - comme en matière d'accessibilité où le respect des normes du référentiel général d'accessibilité (RGAA) contribue à obliger les administrations à clarifier les étapes d'un formulaire, à expliquer le vocabulaire - mais sont trop rarement appliquées par les administrations. Il s'agit aussi de se préoccuper dès la phase de conception des (télé)services, des parcours hors numérique, pour répondre aux besoins des personnes qui resteront à jamais exclues de la dématérialisation comme les personnes dépendantes, les illettrés ou les étrangers ne maîtrisant pas la langue française.

## Explorer le potentiel de l'intelligence artificielle

Le livre blanc invite également à explorer les dernières avancées de l'intelligence artificielle et du "machine learning" pour simplifier leur réalisation et éviter les formulaires. Les technologies d'interaction avec la voix – popularisées par les enceintes connectées comme Alexa ou Google home – seraient ainsi particulièrement prometteuses pour les personnes n'ayant pas la capacité ou la possibilité de lire et d'écrire sur un ordinateur ou un smartphone. Une technologie qui devra cependant être pleinement maîtrisée par les administrations publiques - il ne s'agit pas de s'en remettre aux Gafas pour lutter contre l'illectronisme ! - et adaptées aux contraintes du RGPD pour des domaines potentiellement extrêmement sensibles (impôts, situation sociale...).

### 6 recommandations pour des sites internet plus utilisables

- 1) Intégrer les contraintes des publics spécifiques dès la rédaction du cahier des charges
- 2) Sensibiliser et mieux former les concepteurs de sites web
- 3) Sensibiliser et former tous les producteurs de contenus
- 4) Faire participer les publics en situation d'illectronisme à la conception des interfaces de contenus
- 5) Convaincre du bénéfice économique d'une interface facile à utiliser par tous les publics
- 6) Se préoccuper des parcours "hors numérique"

## POUR ALLER PLUS LOIN

- › Accéder au livre blanc "Contre l'illectronisme", sur le site du SPS



N° 1780

Octobre 2019

## Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base

**E**n 2019, 15 % des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année, tandis que 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base et 2 % sont dépourvus de toute compétence. Ainsi, l'illectronisme, ou illettrisme numérique, concerne 17 % de la population.

Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer *via* Internet. Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les plus touchées par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences.

En France, le niveau global de compétences numériques est semblable à la moyenne européenne.

Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee)

Savoir utiliser les ressources numériques courantes (Internet, traitement de texte...) est devenu presque aussi indispensable que savoir lire, écrire et compter. Ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir utiliser les outils numériques représente donc un réel handicap, notamment pour effectuer des démarches administratives ou encore accéder aux services publics, pouvant accroître la vulnérabilité sociale de populations potentiellement déjà fragiles. La lutte contre l'**illectronisme** devient ainsi un enjeu de politique publique comparable à la lutte contre l'illettrisme. En raison des évolutions incessantes des supports et des logiciels, elle nécessite de réduire, à tous les âges et tout au long de la vie, les inégalités matérielles et de fournir une formation continue.

### Une personne de 75 ans ou plus sur deux n'a pas accès à Internet à son domicile

En 2019, 12 % des individus de 15 ans ou plus résidant en France hors Mayotte ne disposent d'aucun accès à Internet depuis leur domicile, quel que soit le

type d'appareil (ordinateur, tablette, téléphone portable) et de connexion (*figure 1*). Ce taux a baissé de 21 points depuis 2009, et ce dans tous les segments de la société [*Insee Résultats*, 2019], mais des inégalités persistent : les personnes âgées, peu diplômées ou dont le niveau de vie est modeste disposent moins souvent d'un accès personnel à Internet. Ainsi, 53 % des 75 ans ou plus n'ont pas accès à Internet, comme 34 % des personnes sans diplôme ou titulaires d'un certificat d'études primaires (CEP) et 16 % des plus modestes (vivant dans un ménage du 1<sup>er</sup> **quintile de niveau de vie**). À l'opposé, seuls 2 % des 15-29 ans ne sont pas équipés, comme 3 % des diplômés du supérieur et 4 % des personnes vivant dans un ménage du dernier quintile de niveau de vie. Le type de ménage est également clivant, les personnes seules et les couples sans enfant étant nettement moins équipés. Cet effet perdure **toutes choses égales par ailleurs**, et notamment à âge fixé (*figure 2*). Relativement aux couples avec enfant, les personnes seules sont plus de six fois plus souvent non-équipées, et les couples sans enfant 3,3 fois plus. La situation professionnelle joue

également : parmi les 18-64 ans (hors étudiants et retraités), c'est-à-dire les personnes en âge de travailler, les chômeurs et les inactifs sont moins souvent équipés que les personnes en emploi. Ne pas s'équiper peut être un choix justifié par le manque d'intérêt (cité par 19 % des non-équipés), la volonté de protéger sa vie privée (15 %) ou le fait de disposer d'un accès hors du domicile (6 %). Ces deux dernières raisons sont socialement clivées : l'existence d'un accès hors du domicile est quatre fois plus citée par les diplômés du supérieur que les non-diplômés (21 % contre 5 %), la protection de la vie privée trois fois plus (34 % contre 12 %).

### 15 % de la population n'a pas utilisé Internet au cours de l'année dont 64 % des 75 ans ou plus

En 2019, 15 % de la population n'a pas utilisé Internet dans l'année écoulée. En pratique, non-équipement et non-usage vont de pair : seules 6 % des personnes équipées à domicile n'utilisent pas Internet, et inversement, seuls 2 % des usagers ne sont pas équipés. À l'opposé,

	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
<b>Ensemble</b>	<b>12,0</b>	<b>15,2</b>	<b>47,3</b>	<b>16,5</b>
15-29 ans	2,3	2,8	19,2	3,0
30-44 ans	3,6	2,8	33,6	3,2
45-59 ans	7,0	7,8	47,8	9,3
60-74 ans	15,4	24,1	66,2	26,7
75 ans ou plus	53,2	64,2	90,0	67,2
Femmes	13,1	16,2	49,0	17,4
Hommes	10,9	14,0	45,4	15,5
Études supérieures	2,5	3,0	18,3	3,5
Bac ou équivalent	3,9	4,5	33,2	5,1
CAP, BEP ou BEPC	9,7	14,0	56,0	15,5
Aucun diplôme ou CEP	34,1	41,0	84,2	43,9
En emploi	3,4	3,7	35,4	4,4
Étudiant, apprenti	2,1	2,4	12,9	2,4
Chômeur	10,6	8,1	42,4	8,8
Retraité	28,6	38,1	74,6	40,8
Autre inactif	17,9	22,9	69,0	25,8
5 <sup>e</sup> quintile de niveau de vie (ménages aisés)	3,5	6,5	28,2	7,2
1 <sup>er</sup> quintile (ménages modestes)	15,7	18,2	57,7	19,8
Couple avec au moins un enfant	1,8	3,0	30,2	3,1
Personne seule	29,5	30,3	64,8	32,4
Famille monoparentale	3,5	2,4	38,2	3,2
Couple sans enfant	14,0	20,1	55,4	22,0
Autre type de ménage (ménage complexe)	4,7	8,2	37,7	9,5
Agglomération de Paris	8,2	11,9	40,9	13,5
Unité urbaine de 10 000 à 1 999 999 habitants	12,2	14,7	45,8	16,0
Commune rurale et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	13,2	16,7	50,7	18,1
Métropole	11,8	14,9	46,9	16,3
DOM hors Mayotte	19,4	24,4	60,1	26,3

\* Information, communication, logiciel ou résolution de problème.  
Lecture : en 2019, 2,3 % des 15-29 ans n'ont pas d'équipement Internet à domicile.  
Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte.  
Source : TIC ménages 2019.

71 % de la population est utilisatrice quotidienne ou presque, soit 24 points de plus qu'en 2009. Cet usage quasi-quotidien se démocratise, même chez les 75 ans ou plus parmi lesquels il est passé de 5 % à 19 % entre 2009 et 2019. Entre 2009 et 2019, les disparités sociales se sont réduites pour l'usage quotidien : l'écart entre les 75 ans ou plus et les moins de 30 ans est passé de 66 à 41 points, celui entre les diplômés du supérieur et les non-diplômés de 63 à 24 points, celui entre les cadres et les ouvriers de 49 à 14 points. Toutefois, le non-usage d'Internet reste socialement très clivé en 2019 : par exemple, 64 % des 75 ans ou plus et 41 % des personnes sans diplôme ne se sont pas connectées au cours de l'année.

L'analyse toutes choses égales par ailleurs montre que les déterminants du non-usage au cours de l'année sont identiques à ceux du non-équipement. Le diplôme s'avère un peu plus discriminant, à l'inverse, le niveau de vie joue moins et les disparités entre les types de ménage sont amenuisées. Par ailleurs, parmi les 18-64 ans (hors étudiants et retraités), les inactifs sont deux fois moins souvent utilisateurs d'Internet que les personnes en emploi, alors qu'il n'y a pas de différence entre ces dernières et les chômeurs.

### 38 % des usagers d'Internet manquent d'au moins une compétence numérique, 2 % n'en ont aucune

Utiliser Internet ne garantit pas de posséder les compétences numériques de base (figure 3). Ainsi 38 % des usagers apparaissent manquer d'au moins une compétence dans les quatre domaines que sont la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes (encadré). Le défaut de compétence le plus répandu concerne l'usage de logiciel (35 %) devant la recherche d'information (11 %), la résolution de problèmes (8 %) et la communication (7 %).

L'absence de compétences numériques concerne 2 % des usagers d'Internet. Si l'on ajoute les non-usagers, 17 % de la population se trouve en situation d'illectronisme. Le profil des personnes concernées reflète largement celui du non-usage : les plus concernées sont les personnes âgées, peu diplômées, au niveau de vie modeste, vivant seules ou en couple sans enfant, inactives ou vivant dans les DOM (hors Mayotte). Mais l'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement, alors que le niveau de vie est plus discriminant pour l'équipement que pour les compétences.

### Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet

Obtenir de l'information sur Internet est fondamental. Pourtant, 24 % de la population apparaît en être incapable : 9 % se sentent réellement incompetents bien qu'usagers d'Internet, tandis que 15 % sont non-usagers. Parmi les usagers d'Internet, 33 % n'ont ainsi pas été en mesure de se renseigner sur des produits et services et 49 % de rechercher des informations administratives. L'incapacité à rechercher des informations administratives est particulièrement problématique, comme en témoigne le rapport du Défenseur des droits de 2019. Pour les personnes concernées, la dématérialisation de l'administration accroît le risque de non-recours à des prestations ou de perte de droits.

De même, alors que communiquer via Internet paraît quasi-incontournable dans le monde professionnel et personnel, un peu plus de 21 % de la population ne dispose pas de cette capacité en 2019. Un peu plus de 6 % des personnes apparaissent réellement incompetentes, tandis que 15 % sont en fait non-usagères. Parmi les usagers d'Internet, 14 % n'ont ni envoyé ni lu de courriels et 54 % n'ont pas communiqué via les réseaux sociaux (qu'ils soient personnels ou professionnels). Cela accroît le risque d'isolement relationnel et réduit les chances d'obtenir de l'aide en cas de besoin [Gleizes et al., 2019].

Savoir utiliser des logiciels, comme les traitements de texte, est également une compétence souvent nécessaire dans la vie courante et professionnelle, et s'impose même pour rédiger lettres de motivation ou *curriculum vitae* afin de postuler à une offre d'emploi. Cependant, 35 % des usagers d'Internet au cours de l'année sont dépourvus de cette compétence. Enfin, parmi les usagers d'Internet dans l'année, 8 % n'ont pas effectué de tâche informatique simple, comme déplacer un fichier, installer un programme ou consulter son compte en banque.

### Des compétences clivées suivant l'âge, le diplôme et le type de ménage

Si l'accès à Internet et son usage se développent rapidement, des inégalités de maîtrise des outils numériques persistent, qui dépassent les clivages liés à l'âge. Parmi les usagers d'Internet dans l'année âgés de 18 à 64 ans (hors étudiants et retraités), le diplôme est, toutes choses égales par ailleurs, le facteur le plus discriminant en matière de compétences numériques de base. Les personnes vivant dans des ménages avec enfant déclarent moins de difficultés à maîtriser les compétences de

## 2 Profils d'équipement, d'usage et de capacités numériques (risques relatifs)

	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
15-29 ans	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
30-44 ans	1,99**	1,36	1,80***	1,44
45-59 ans	2,68***	2,90***	2,30***	3,12***
60-74 ans	2,96***	4,84***	2,77***	4,92***
75 ans ou plus	6,43***	9,07***	3,10***	8,81***
Femmes	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Hommes	1,24***	1,14***	0,99	1,15***
Études supérieures	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Bac ou équivalent	1,31	1,39**	1,79***	1,40**
CAP, BEP ou BEPC	2,03***	2,56***	2,56***	2,53***
Aucun diplôme ou CEP	3,62***	4,11***	3,03***	4,02***
En emploi	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Inactif	1,61***	1,73***	0,94	1,67***
5 <sup>e</sup> quintile de niveau de vie (ménages aisés)	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
4 <sup>e</sup> quintile	1,65***	1,27**	1,23***	1,32**
3 <sup>e</sup> quintile	2,23***	1,49***	1,24***	1,52***
2 <sup>e</sup> quintile	2,90***	1,77***	1,42***	1,78***
1 <sup>er</sup> quintile (ménages modestes)	3,68***	2,10***	1,65***	2,10***
Couple avec au moins un enfant	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Personne seule	6,15***	2,10***	1,39***	2,32***
Famille monoparentale	1,51	0,61	1,08	0,77
Couple sans enfant	3,32***	1,55**	1,25***	1,73***
Autre type de ménage (ménage complexe)	1,72**	1,28	1,04	1,46**
Agglomération de Paris	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Unité urbaine de 10 000 à 1 999 999 habitants	1,13	0,97	0,96	0,94
Commune rurale et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	1,12	0,98	0,98	0,94
Métropole	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
DOM hors Mayotte	1,15	1,25**	1,08*	1,25**

\* Information, communication, logiciel ou résolution de problème.

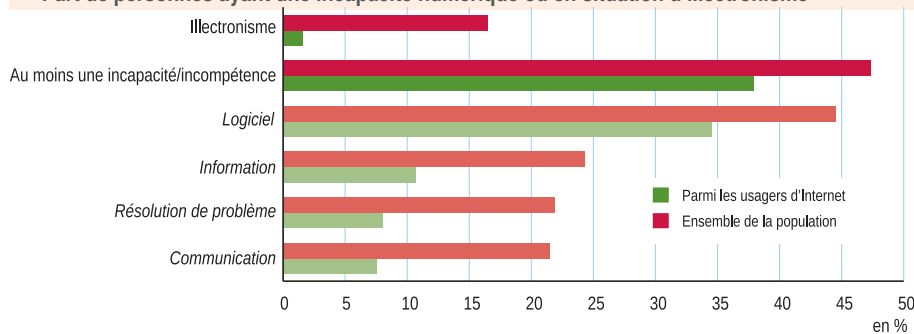
Note : régression de Poisson modifiée ; \*, \*\*, \*\*\* : significativité à 10 % (\*), à 5 % (\*\*) ou à 1 % (\*\*\*).

Lecture : toutes choses égales par ailleurs, relativement aux femmes, les hommes ont 1,24 fois plus de risque d'être non-équipés.

Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte.

Source : TIC ménages 2019.

## 3 Part de personnes ayant une incapacité numérique ou en situation d'illectronisme

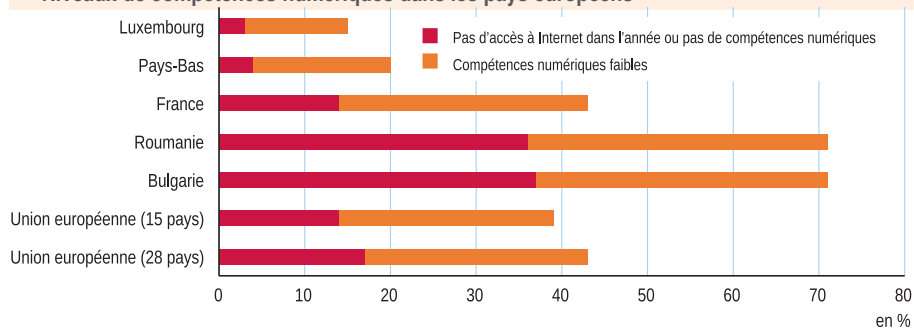


Lecture : en 2019, 24 % de la population n'a pas su obtenir des informations sur Internet (11 % parmi les usagers d'Internet).

Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte.

Source : TIC ménages 2019.

## 4 Niveaux de compétences numériques dans les pays européens



Lecture : en 2017, au Luxembourg, 3 % de la population n'a pas accédé à Internet pendant l'année ou n'a pas de compétences numériques, et 12 % a des compétences numériques faibles.

Champ : individus de 16 à 74 ans.

Source : ICT Surveys.

base, ce qui pourrait témoigner du rôle formateur des jeunes dans l'acquisition des compétences de leurs parents. La situation professionnelle est également clivante : les chômeurs présentent moins de difficultés dans les compétences de base que les personnes en emploi et les inactifs ; ils ont aussi moins de risque de ne pas savoir s'informer et utiliser des logiciels. Ce résultat pourrait refléter la nécessité qu'ils ont de consulter régulièrement Internet et notamment le site de Pôle emploi.

## Des disparités territoriales d'équipement et de compétences

Bien qu'il existe des zones blanches ou mal couvertes en téléphonie mobile et d'autres où l'offre Internet filaire est déficiente, les disparités territoriales révélées par l'enquête sont modestes : le taux brut de non-équipement est minimal en agglomération parisienne (8 %) mais 1,6 fois plus élevé dans les communes rurales et dans les unités urbaines de moins de 10 000 habitants (13 %) et 1,5 fois plus dans les unités urbaines de 10 000 à 1 999 999 habitants (12 %). Cependant, ces sur-risques sont largement dus à des différences de population : ils s'amenuisent et deviennent non-significatifs toutes choses égales par ailleurs, passant de 1,6 à 1,1 pour les communes rurales et les unités urbaines de moins de 10 000 habitants et de 1,5 à 1,1 pour les unités urbaines de 10 000 à 1 999 999 habitants. De même, le taux de non-équipement n'est pas significativement plus élevé dans les DOM (hors Mayotte) qu'en métropole, bien que le taux brut y soit supérieur (19 % contre 12 %) ; en revanche, le non-usage dans l'année est y plus élevé (+ 25 % par rapport à la métropole). Il n'y a pas de différence significative non plus pour le non-usage suivant la taille d'unité urbaine.

Les raisons de l'absence d'équipement à domicile sont variables : le manque de compétence (41 %), le coût du matériel (32 %) ou de l'abonnement (27 %) sont les plus citées, loin devant l'absence d'offre haut-débit (5 %). Mais cette dernière raison clive vraiment le territoire : elle est citée par 13 % des non-équipés des communes rurales contre moins de 2 % dans les unités urbaines de plus de 100 000 habitants. Si 79 % des connexions filaires sont en haut-débit, ce n'est le cas que de 69 % dans les communes rurales (où on trouve 16 % de bas débit) contre plus de 80 % dans les unités urbaines de 10 000 habitants ou plus et 87 % en agglomération parisienne (où seules 5 % sont en bas-débit). Des inégalités apparaissent aussi pour les compétences : toutes choses égales par ailleurs, les usagers d'Internet des communes rurales manquent davantage de

compétences de base en recherche d'information (+ 44 %) ou en communication (+ 72 %) – à l'instar de ceux des unités urbaines de 100 000 à 1 999 999 habitants (+ 59 %) – que ceux de l'agglomération parisienne, tandis que ceux des DOM manquent davantage de compétences en communication (+ 99 %) et résolution de problème (+ 82 %) que ceux de métropole.

### Les compétences des Français dans la moyenne de l'UE

En France, en 2017, 43 % des individus de 16 à 74 ans (tranche d'âge commune à toutes les enquêtes européennes) avaient un score global de capacité numérique nul ou faible (*encadré*), ce qui place le pays dans la moyenne de l'Union européenne (*figure 4*). Le Luxembourg et Pays-Bas sont en tête (entre 15 % et 20 % de non-usage et de compétences faibles ou nulles), alors que la Roumanie et la Bulgarie sont en bas du classement, en raison de la faible proportion d'usagers (63 % en Bulgarie et 64 % en Roumanie). Cette distribution reflète à la fois le niveau de développement économique des pays, leur pyramide des âges, leur densité de population et l'hétérogénéité de leur territoire. ■

### Définitions

**Analyse toutes choses égales par ailleurs** : cette approche vise à distinguer l'effet des différentes variables affectant un phénomène, par exemple, mesurer l'effet de l'âge sur la capacité à s'informer, à niveau de diplôme comparable, en tenant compte du fait que les plus âgés sont en moyenne moins diplômés. Les analyses présentées ici correspondent à une régression de Poisson modifiée, fournissant des risques relatifs (RR). Les variables prises en compte sont celles de la *figure 2*.

**Illectronisme** : désigne le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels,

### Capacités et compétences numériques

Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ;
- la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ;
- la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ;
- l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.).

Ces compétences sont mesurées à partir des déclarations sur le fait d'effectuer certaines tâches dans l'enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication, menée dans tous les pays de l'Union européenne.

Chaque compétence est notée 0 (compétence nulle), 1 (basique) ou 2 (compétence plus que basique). Le non-usage d'Internet au cours de l'année impliquant la note 0 : l'échelle mesure donc une **capacité** pratique (liée à la possession d'un équipement et à un usage même minimal d'Internet) si l'on considère la population générale, mais une **compétence** si l'on se restreint aux usagers d'Internet. Elle sous-estime légèrement les compétences en « logiciels » et « résolution de problèmes » dont les critères ne nécessitent pas tous l'usage d'Internet.

Ces quatre domaines de compétences sont très liés, et en les sommant, on obtient un indicateur global de capacités numériques : une personne n'a ainsi aucune capacité numérique si elle obtient 0 dans chaque domaine (illectronisme) et des capacités plus que basiques si elle obtient 2 dans les quatre domaines. Entre les deux, Eurostat distingue les capacités faibles (au moins une compétence est notée à 0 et au moins une vaut 1) et basiques (aucune des compétences n'est égale à 0 et au moins une est égale à 1).

etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

**Quintiles de niveau de vie** : valeurs qui répartissent les ménages en cinq groupes. Le premier quintile regroupe les 20 % des ménages dont le niveau de vie est le plus faible (modeste) et le dernier quintile les 20 % des ménages dont le niveau de vie est le plus élevé (aisé).

### Sources

L'enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (TIC ménages) permet de décrire l'équipement et les usages des ménages dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (informatique, Internet fixe et mobile). L'enquête est annuelle depuis 2007. Elle est multimode : elle permet aux enquêtés de répondre soit par Internet, soit par un questionnaire papier, soit par téléphone.

### Pour en savoir plus

- *L'économie et la société à l'ère du numérique*, coll. « Insee Références », à paraître.
- Gleizes F., Grobon S., Legleye S., « 3 % des individus isolés de leur famille et de leur entourage : un cumul de difficultés socioéconomiques et de mal-être », *Insee Première* n° 1770, septembre 2019.
- « L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2018 », Enquêtes sur les TIC auprès des ménages, *Insee Résultats*, mars 2019.
- « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », Défenseur des droits, janvier 2019.
- Franchomme M., Laboureur M., « Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France », Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, octobre 2018.
- « L'illectronisme en France », enquête CSA, mars 2018.

**Direction Générale** :  
88 avenue Verdier  
92541 Montrouge Cedex  
**Directeur de la publication** :  
Jean-Luc Tavernier  
**Rédacteur en chef** :  
A. Goin  
**Rédacteurs** :  
X. Besnard,  
P. Glénat  
**Maquette** : P. Thibaudeau  
**Code Sage** : IP191780  
ISSN 0997 – 3192 (papier)  
ISSN 0997 – 6252 (web)  
© Insee 2019

- *Insee Première* figure dès sa parution sur le site internet de l'Insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques?collection=116>
- Pour recevoir par courriel les avis de parution (60 numéros par an) : <https://www.insee.fr/fr/information/1405555>



[https://www.lexpress.fr/actualite/societe/exclusion-numerique-ces-francais-qui-souffrent-d-illectronisme\\_2101139.html](https://www.lexpress.fr/actualite/societe/exclusion-numerique-ces-francais-qui-souffrent-d-illectronisme_2101139.html)

## Exclusion numérique : ces Français qui souffrent d'"illectronisme"

Cécile de Sèze, publié le 03/10/2019 à 12:57

### Selon une étude, 23% de la population ne se sent pas à l'aise avec le numérique, alors qu'un colloque est organisé à l'Assemblée pour lutter contre cette exclusion.

La dématérialisation des services publics est bien avancée, mais l'exclusion numérique pose encore un réel problème. En janvier 2019, [le Défenseur des droits alertait](#) notamment sur le risque de "recul de l'accès aux droits et d'exclusion" dû à la numérisation des démarches administratives. Ce jeudi, alors que [le gouvernement souhaite accélérer la transformation numérique de l'administration d'ici 2022](#), un colloque est organisé à l'Assemblée nationale avec les spécialistes du sujet afin de proposer des solutions pour lutter contre ce qu'ils appellent la "e-exclusion" ou "l'illectronisme"

[Le Figaro](#) a relayé un livre blanc sur le sujet présenté par le syndicat de la presse sociale en juin dernier et selon lequel 11 millions de Français ne se sentent pas à l'aise avec le numérique, soit 23 % de la population. Selon [un sondage BVA Group](#) publié en novembre 2018, le numérique est perçu par les personnes interrogées comme potentiellement excluant (39%) davantage qu'un facteur d'inclusion (18%).

Quelles sont les réalités de la fracture numérique en France et surtout qui est concerné par l'exclusion numérique ?

- **Les personnes âgées sont les plus touchées**

56% des sondés par BVA Group se sentent démunis face aux démarches administratives qui se font en ligne, comme la déclaration des revenus. Parmi elles, les personnes âgées sont surreprésentées. [Ces fractures sont en effet souvent liées à l'âge](#) selon les différents rapports.

"Encore aujourd'hui en France, près d'un adulte sur cinq n'utilise pas d'outil numérique ou abandonne en cas de difficulté. Les personnes âgées de plus de 70 ans sont très nombreuses dans cette situation (36%)", selon le livre blanc.

"La fracture numérique concerne particulièrement les personnes âgées, confirme Annie Ripon-Serre, engagée dans la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme, dans le rapport. Si 27% des 60 ans n'utilisent jamais Internet, ce chiffre passe à 42% pour les plus de 80 ans".

- **Les jeunes également concernés**

À rebours des idées reçues, [les jeunes aussi peuvent être concernés par l'illectronisme](#). Dans le sondage BVA, on apprend ainsi que 12% des jeunes se disent mal à l'aise avec les outils du numérique. "Pourtant nés avec ces nouvelles technologies et très à l'aise sur certaines applications, réseaux sociaux ou consoles de jeux, ils se trouvent désemparés dès que l'utilisation devient moins ludique", explique encore Annie Ripon-Serre.

"Ils sont complètement démunis lorsqu'il s'agit de poster un CV, de faire une recherche plus approfondie, sans parler des relations avec l'administration", précise Philippe Marchal, président du syndicat de la presse sociale, à [Franceinfo](#).

Une difficulté qui peut avoir un effet négatif sur leur vie professionnelle. Ainsi, Jean Deydier, d'Emmaüs Connect, souligne que les jeunes "qui ne maîtrisent pas les codes numériques sont pénalisés" car les premiers échanges avec l'employeur se font souvent par le web. "Même les métiers à faible qualification se digitalisent", ajoute-t-il dans le rapport.

- **Les adultes non diplômés**

Un autre facteur d'exclusion numérique est le niveau d'études. Ainsi, les adultes peu ou pas diplômés vont également rencontrer des difficultés à se servir des outils, même si encore "près d'un adulte sur cinq n'utilise pas d'outil numérique ou abandonne en cas de difficulté", toujours selon le rapport. En 2018, un adulte sur trois a renoncé à réaliser une tâche sur Internet parce qu'il ne le pouvait pas.

Si les seniors de plus de 70 ans étaient déjà nombreux dans cette situation, les adultes non diplômés sont encore plus nombreux avec 46% d'entre eux concernés.

Les auteurs du rapport mettent notamment en cause [l'illettrisme](#) qui touche encore [7% de la population selon l'INSEE](#). Mais cette fracture est aussi due à une maîtrise insuffisante des "outils numériques usuels".

- **Les habitants de zones blanches**

La fracture numérique est aussi une histoire de géographie et d'accès aux outils. En France, encore 541 communes sont [dépourvues de toute connexion Internet et mobile](#), selon le Défenseur des droits, Jacques Toubon, ce qui représente 500 000 personnes situées dans ces zones blanches.

Ce dernier souligne que ces citoyens sont souvent également isolés physiquement des zones urbaines où s'effectuent les démarches administratives physiques et pas numériques. Cette situation touche particulièrement les zones rurales. Et Jacques Toubon d'insister sur les inégalités que cet isolement engendre entre les citoyens en termes d'accès aux services publics.

- **Les SDF, les grands exclus**

Sur [son site](#), l'association [Emmaüs Connect](#) met aussi en avant l'exclusion numérique des SDF. Selon [une étude sur la précarité numérique des personnes sans domicile fixe](#), datée de 2018, 91% des sans-abri interrogés possèdent un téléphone et 71% ont un smartphone. Elle note toutefois une réelle "hétérogénéité en termes d'accès et d'utilisation des outils numériques".



"Les personnes SDF sont confrontées à diverses problématiques qui rendent plus difficile leur accès au numérique, notamment en ce qui concerne un accès Internet limité, des difficultés de rechargements, des vols d'appareils... Le manque de ressources et l'absence de domiciliation ne leur permettent pas toujours de bénéficier d'un abonnement mobile", souligne l'étude.

Dans cette catégorie de personnes touchées par l'illectronisme, les mêmes caractéristiques d'exclusion se retrouvent. Ainsi les personnes jeunes et ayant fait des études supérieures sont plus à l'aise avec les outils numériques chez les sans-abri.

Il existe un risque d'effet pervers car comme le relève le syndicat de la presse sociale, "la pauvreté, le chômage, l'isolement et la précarité, le manque de diplôme et de formation sont aujourd'hui aggravés et parfois provoqués par le manque d'expérience et de culture numériques".

## Charte des Promeneurs du Net

Cette charte est un référentiel commun qui a pour vocation de faire connaître l'origine de ce projet à toute personne qui serait en lien avec un Promeneur du Net. Elle précise également les contours, les valeurs, les principes et les règles de fonctionnement de la démarche.

L'adhésion à la présente charte engage ses signataires pendant toute la durée de leur participation à la démarche « Promeneurs du Net ».

---

### Préambule

Internet est aujourd'hui le média de communication par excellence des jeunes et fait partie intégrante de leurs pratiques culturelles. L'image positive dont il bénéficie auprès d'eux et l'utilisation intensive qu'ils en ont en font un outil présentant de nombreux risques, mais aussi d'importantes potentialités.

Une action éducative à destination des jeunes, des parents et des professionnels de la jeunesse est essentielle pour leur permettre de mieux maîtriser cet outil et les conduire à en saisir les différents enjeux. Elle doit permettre à chacun d'exploiter au mieux les multiples opportunités qu'il peut offrir dans le quotidien de chacun.

Tel est l'objectif des Promeneurs du Net qui, par leur présence éducative sur les espaces en ligne fréquentés par les jeunes, contribuent à la définition de nouvelles modalités d'accompagnement des jeunes, en phase avec leurs besoins et préoccupations actuelles.

---

### Article 1.

#### Renforcer la présence éducative sur Internet via la démarche « Promeneurs du Net »

L'utilisation par les jeunes des outils numériques, tels qu'Internet, les réseaux sociaux, les smartphones et tablettes, ou encore les jeux vidéo, suscite de nombreux questionnements chez les parents comme chez les professionnels de la jeunesse.

Ces usages numériques s'inscrivent au cœur des pratiques culturelles des jeunes. Ils sont pour eux un vecteur important de sociabilité, d'expression et de créativité.

**La présence éducative sur Internet** apparaît aujourd'hui comme un élément incontournable des politiques préventives, éducatives et sociales en direction des jeunes. L'objectif est de poursuivre sur Internet l'action éducative conduite sur les territoires par les différents acteurs engagés aux côtés des jeunes.

**Promeneurs du Net** s'inscrit dans cette continuité, faisant écho à une démarche initiée en Suède et partant du constat que si les adultes, professionnels de la jeunesse, éducateurs, animateurs et tous ceux travaillant en lien avec les jeunes sont bien présents dans les différents espaces qu'ils fréquentent (école, espaces éducatifs...), ils ne le sont pas forcément dans la « rue numérique ».

Les Promeneurs du Net interviennent au titre des missions relatives au poste qu'ils occupent. Même si les modalités de mise en relation avec les jeunes changent, il ne s'agit pas de remplacer le face-à-face dans les structures.

L'objectif est avant tout de maintenir la relation avec les jeunes dans la vie physique. La présence en ligne permet d'enrichir ces modalités d'intervention et de poursuivre les actions éducatives sur tous les territoires où évoluent les jeunes.

---

## Article 2. Les acteurs de la démarche

Les Promeneurs du Net sont des professionnels (éducateurs, animateurs, conseillers en insertion, infirmières, psychologues, médiateurs numériques...) issus de différentes structures du secteur éducatif, socio-culturel, médico-social, de l'animation ou de la médiation qui interviennent auprès des jeunes sur les territoires. Tous les acteurs de la jeunesse sont susceptibles d'être concernés par cette présence éducative sur Internet et sont, à ce titre, régis par la présente charte des Promeneurs du Net.

---

## Article 3. Les missions

Les structures signant la charte s'engagent à missionner un ou plusieurs de leurs professionnels pour des actions de présence éducative sur Internet, plusieurs heures par semaine. Cette présence éducative peut s'exercer sur les réseaux sociaux, les forums, les « chats », les blogs, les jeux vidéo et tous les outils numériques utilisés par les jeunes et les familles.

Chaque Promeneur du Net possède un compte professionnel (« profil individuel ») sur Facebook (et/ou Twitter, Instagram, Snapchat...) devant contenir *a minima* les informations suivantes :

- le prénom du Promeneur du Net (Pdn) et le nom de sa structure ;
- une photo personnelle (de préférence) ou, à défaut, une photo représentant sa structure ;  
→ *la personnalisation de la relation est primordiale s'agissant de la présence éducative sur Internet. Le jeune doit pouvoir reconnaître l'adulte avec qui il est en contact.*
- le logo (ou bandeau) Promeneurs du Net ;
- les précisions essentielles relatives à la démarche « Promeneurs du Net » ;
- les modalités d'entrée en relation avec un Pdn ;
- le lien vers l'annuaire départemental des Promeneurs du Net.

Parallèlement à ses missions habituelles, chaque Pdn consacre plusieurs heures par semaine pour aller à la rencontre des jeunes et parfois de leurs familles, afin de les accompagner dans la « rue numérique ».

Dans le cadre de leurs actions, les Pdn ont pour vocation de :

- créer et/ou renforcer des liens avec les jeunes, les familles et le réseau des professionnels du département ;
- rompre l'isolement des jeunes et réduire les inégalités (géographique, d'accessibilité liée au handicap, ...) grâce à la proximité du numérique ;
- établir une relation de confiance, échanger, partager ;
- conseiller, informer, prévenir ;
- proposer un soutien, une rencontre, une orientation vers une structure adaptée ;
- contribuer à la mise en place d'actions individuelles et/ou collectives pertinentes au regard du public et des missions de chaque organisme ;
- accompagner les jeunes dans la « rue numérique » ;
- favoriser l'éducation aux médias et à l'information auprès des jeunes et de leur famille ;
- rassurer et accompagner les jeunes comme leurs parents ;
- proposer des espaces de paroles, d'échange de débats individuels et/ou collectifs (« chats », conversations instantanées, forums, groupes de discussion...)
- encourager des projets collaboratifs et responsables sur le numérique (physiques et/ou dématérialisés).

Le Pdn s'engage à :

- assurer une présence éducative régulière sur Internet, intégrée à son temps de travail et adaptée aux horaires de sa structure ;
- participer aux temps de coordination dédiés, au sein du réseau départemental (rencontres, formations, analyse des pratiques, par exemple) ;
- participer aux animations collectives et/ou événementielles liées au réseau départemental des Promeneurs du Net.

En cas de non-respect d'un de ses engagements, le Pdn se verra exclu du dispositif par une décision officielle et concertée du comité de pilotage. Cette décision sera notifiée à la structure dont dépend le Pdn.

En cas de non-respect par les jeunes des valeurs précisées à l'article 6, les cas les plus graves pourront faire l'objet de signalements aux autorités compétentes.

Les structures porteuses du projet veillent à ce que la configuration de leur espace numérique soit maintenue à jour, afin de garantir et de respecter les principes de confidentialité et d'anonymat.

---

## Article 4. Connaissances et compétences

Afin de mener à bien ses missions, le Promeneur du Net doit volontairement intégrer les outils numériques à sa pratique professionnelle et se situer dans une démarche d'adaptation aux nouvelles modalités relationnelles de communication.

Le Pdn doit notamment être en capacité de posséder :

- une bonne culture des technologies de l'information et de la communication, et de leurs usages ;
- une connaissance des principales règles de droit, de sécurité et de civilité sur Internet.

Il doit également savoir adapter son intervention en fonction de son métier, de sa fonction, de ses missions et communiquer ce cadre aux jeunes et aux parents.

Une formation continue, associée à une analyse des pratiques, est un plus pour acquérir ou développer les connaissances et compétences sur les champs suivants : utilisation des réseaux sociaux et des outils de communication dans un cadre professionnel, travail en réseau, confidentialité et secret professionnel, bonnes pratiques numériques...

---

## Article 5. Animation et pilotage

Au sein de chaque département, un comité de pilotage est mis en place, afin d'animer et de piloter le réseau des Promeneurs du Net.

Les structures qui participent à cette démarche sont retenues par le comité de pilotage et sont accompagnées par un coordinateur départemental.

Elles s'engagent à participer au réseau départemental des Promeneurs du Net, et à contribuer au suivi et à l'évaluation de la démarche.

---

## Article 6. Les valeurs

Chaque signataire de la présente charte s'engage à respecter les valeurs de l'animation et de l'éducation en faveur de la jeunesse et de la parentalité, à savoir :

- prendre en compte les individus sans distinctions ni préjugés ;
- favoriser l'accès à l'autonomie et à la socialisation ;
- promouvoir l'apprentissage de la citoyenneté.

Dans le cadre de leurs interventions, les Pdn et les utilisateurs s'engagent à respecter les principes fondamentaux suivants :

- respect des valeurs de la République et de la laïcité ;
- respect de la dignité de la personne ;
- interdiction du prosélytisme et de l'incitation à la haine.

Le Pdn exerçant ses fonctions dans un but non lucratif, aucune démarche commerciale n'est autorisée.

Le Pdn s'engage à ne pas avoir vocation de diffusion philosophique, politique, syndicale ou confessionnelle, et à ne pas exercer de pratique sectaire.

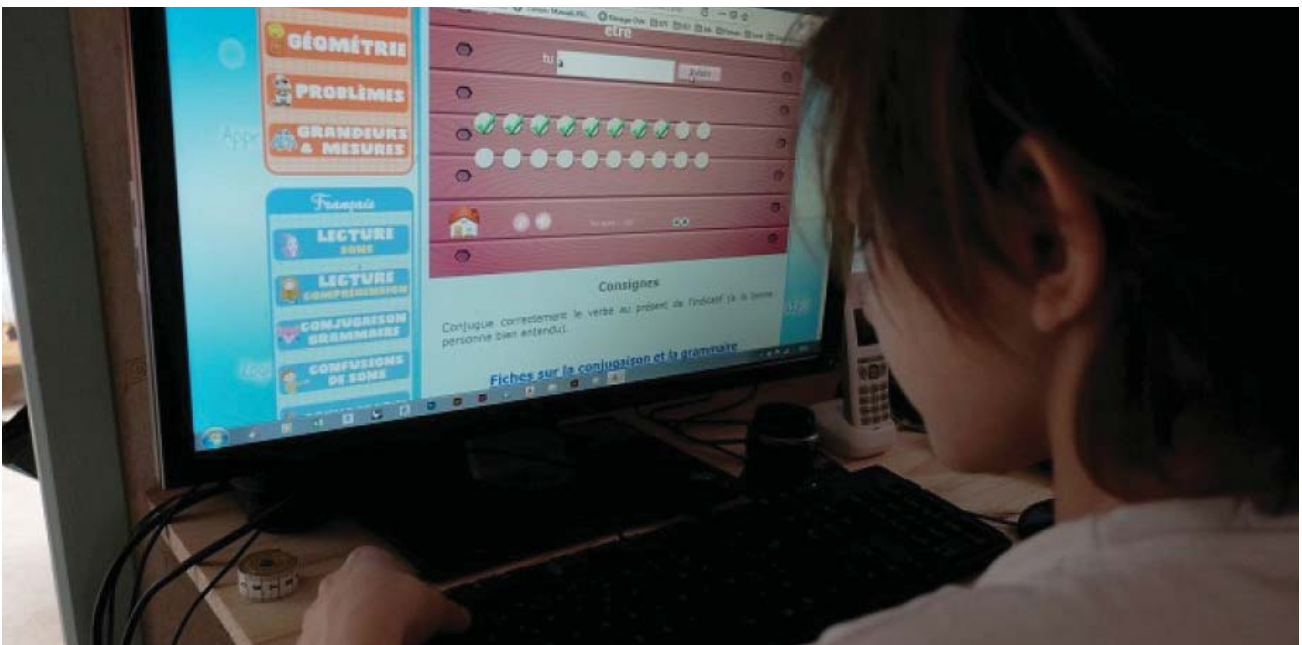
La diffusion de contenus à caractères pédophiles, pornographiques, racistes, négationnistes, injurieux, diffamatoires, obscènes, violents ou portant atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité n'est pas autorisée.

PAR EMILE MARZOLF

30 mars 2020, 16:18, mis à jour le 31 mars 2020, 08:57

# Dans l'éducation nationale, un accès inégal aux plates-formes numériques

Après deux semaines d'enseignement à distance de masse, l'éducation nationale est parvenue à stabiliser la charge. Mais tous les élèves n'ont pas été touchés de la même manière, la faute aux espaces numériques de travail, les ENT, qui sont loin d'être gérés uniformément sur l'ensemble du territoire.



*“Les crèches, les écoles, les collèges, les lycées et les universités seront fermés jusqu'à nouvel ordre.”* L'annonce est tombée le jeudi 12 mars au soir, lors de la première allocution présidentielle depuis la crise du Covid-19 en France. Soit quelques jours avant le jour J de la fermeture, le lundi 16. Pas facile pour les professeurs de s'organiser en conséquence pour se préparer à enseigner à distance et à assurer la fameuse “continuité pédagogique” à compter du 16 mars. Pas facile surtout pour les espaces numériques de travail (ENT), de tenir la charge.

C'est pourtant à travers ces espaces en ligne qu'élèves et enseignants peuvent maintenir leur relation et accéder à de nombreuses ressources éducatives. Les ENT sont en pratique des ensembles intégrés de services numériques pour les acteurs de la communauté éducative d'une ou plusieurs écoles ou d'un ou plusieurs établissements scolaires. Autant de points d'entrée unifiés permettant aux utilisateurs d'accéder, selon leur profil et leur niveau d'habilitation, aux services et aux contenus numériques.

Dès le lundi 16 mars, ce fut la panne tant redoutée : les ENT ne répondent plus. Les messages de professeurs comme d'élèves en déroute inondent alors les réseaux sociaux, captures d'écran à l'appui. Chacun s'organise comme il le peut et un véritable système D se met en marche. De nombreux enseignants recourent, par exemple, aux services en ligne collaboratifs (visioconférence, prise de note, stockage de documents...) de l'association Framasoft.

À tel point que ses propres infrastructures cèdent rapidement à leur tour sous la charge, environ jusqu'au 26 mars. L'association en vient à afficher dès la page d'accueil de ses différents services un message sans équivoque à l'attention de l'éducation nationale : *“Nous demandons aux personnes relevant du ministère de l'Éducation nationale (professeurs, élèves, personnel administratif) de ne pas utiliser nos services durant le confinement et de*

*demander conseil à leurs référents*". Et de renvoyer le ministère à ses responsabilités :

*"Notre association ne peut compenser le manque de préparation et de volonté du ministère."*

D'autres se reportent sur la plate-forme Discord, principalement utilisée par les joueurs de jeux vidéo. Ce qui pousse le ministère et les académies à réagir, déconseillant aux enseignants d'utiliser cette solution, non respectueuse du RGPD.

### **Impacts différents sur le territoire**

Selon le directeur du numérique pour l'éducation, Jean-Marc Merriaux, certains ENT ont connu une hausse d'utilisation de l'ordre de 400 %. Et ce qui devait donc arriver arriva.

*"Aujourd'hui, aucune plate-forme ne peut en une journée réussir à absorber une telle augmentation"*, indiquait-il à *Acteurs publics*, le 26 mars.

Pour autant, tous les espaces numériques n'ont pas été touchés de la même manière sur le territoire et selon les niveaux. Certains élèves n'ont en effet pas rencontré le moindre mal à se connecter, y compris les premiers jours. Ces disparités sont liées à l'organisation du ministère, qui accorde aux différents types de collectivités le soin de déployer les ENT pour les degrés dont elles ont la charge.

*"Nous faisons face à une multitude d'offres diverses et variées, proposées sur le territoire par les collectivités, avec au bout du compte, des situations extrêmement différentes"*, reconnaît Jean-Marc Merriaux. Certains ENT sont ainsi hébergés en académie, d'autres sont accessibles directement en ligne, en mode "à la demande" (SaaS)... Résultat : une offre de services très hétérogène, avec une capacité de montée en charge très inégale selon les collectivités, et surtout selon les éditeurs qu'elles ont choisis pour concevoir et maintenir la solution. Quand elles en ont choisi un.

## Stabilisation

Dans un [rapport sur le service public du numérique pour l'éducation](#) publié en juillet dernier, la Cour des comptes pointait déjà ces écueils. Ainsi, en mars 2018, seules 13 % des écoles publiques du primaire (gérées par les communes) possédaient un ENT, contre 88 % pour les collèges (départements) et la quasi totalité pour les lycées (régions), après quinze années de déploiement. Par ailleurs, les financements consentis pour ce déploiement divergent d'une région à l'autre, entre 4 millions et 7,2 millions d'euros par an. Et même de 2,4 millions à 19,4 millions pour les départements.

Pour remettre de l'ordre, la direction du numérique a travaillé, pendant toute la première semaine, à stabiliser les infrastructures. Mais en attendant des jours meilleurs, le ministère a été contraint de mettre en place, à partir de la deuxième semaine, des créneaux horaires au niveau académique. Et ce afin de privilégier la connexion aux ENT de tel ou tel degré ou de telle ou telle catégorie de la communauté éducative à un moment donné de la journée.

Un sursis qui a permis aux éditeurs et collectivités en lien avec les délégués académiques au numérique d'augmenter les capacités de leurs infrastructures. *"Au bout de dix jours de confinement, nous observons à présent une stabilisation des usages"*, fait valoir le directeur du numérique auprès d'*Acteurs publics*, avec quelque 7 millions de visiteurs environ par jour sur les ENT (enseignants et élèves compris).

## Pas de remise en question du modèle

À la lumière de cet épisode inédit, pas question pour autant de remettre à plat la gestion des ENT, avec par exemple un seul opérateur pour les gouverner tous. Avec le recul, le directeur du numérique pour l'éducation se dit même que cette panne est plutôt un