



POLE / SERVICE : Secrétariat Général

AUTEUR(S) : Service admissions

DIFFUSION : Candidats à l'entrée en formation de Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale

DATE : 4 septembre 2018

Epreuve écrite d'admissibilité Résumé-Commentaire (2 heures)

Qu'est-ce que l'illectronisme, qui concerne un quart des Français ?

De nombreux français ont des difficultés à utiliser Internet au quotidien. L' « Illectronisme », nouveau mot pour désigner la fracture numérique, constitue un vrai handicap, notamment pour les démarches administratives.

L'illectronisme, c'est le terme désormais retenu pour nommer l'illettrisme numérique. C'est à dire la difficulté à utiliser internet dans la vie de tous les jours. Le phénomène n'est pas du tout anecdotique : il concerne un quart des Français. Et près d'un tiers vont jusqu'à renoncer à se connecter, assure le CSA Research (1). L'institut de sondage a enquêté à la demande du Syndicat de la Presse Sociale (SPS) qui travaille depuis longtemps en lien avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme. « *La vie courante d'aujourd'hui est bien différente de l'époque où nous avons défini l'illettrisme* », souligne l'agence. « *Pour mémoire, les illettrés sont allés à l'école, mais ils ne maîtrisent pas la lecture, l'écriture, la compréhension de l'écrit. A eux seuls, ils représentent 2,5 millions de personnes* ».

L'illectronisme en est donc une forme d'extension, qui va bien au-delà de ce noyau dur. « *Nous sommes au début de la recherche sur ce phénomène* », avance prudemment le président du SPS. « *Nous voulons avant tout alerter sur son ampleur. Nous sommes face à un problème de citoyenneté* ».

La question de la fracture numérique s'est posée dès qu'Internet s'est développé. Mais essentiellement en terme d'accès aux équipements. Aujourd'hui, 89% des Français possèdent un ordinateur, un smartphone, ou une tablette. Ce qui en laisse tout de même 11% sur le carreau, soit 5 millions de personnes. Les usagers, eux, posent de nouvelles questions. 87% des Français disposent d'une connexion chez eux, et ceux qui n'en bénéficient pas ne se connectent pas pour autant ailleurs. Ils restent tout simplement en marge de la société numérique. L'étude a porté une attention particulière aux 70 ans et plus, dont un tiers ne sont pas connectés. Mais elle englobe l'ensemble de la population.

Égalité des droits. Le CSA a distingué plusieurs profils d'usagers : les « *aguerris* », qui n'ont aucune difficulté. Les « *volontaires* » qui ne maîtrisent pas tout mais souhaitent y arriver. Les « *décalés* » qui ne se servent pas d'Internet tous les jours et se font aider d'un proche. Les « *réfractaires* » qui font carrément sans. Et les « *occasionnels* », souvent jeunes et ne disposant pas d'une connexion permanente faute de moyens. Les plus surprenants sont ceux qui ont jeté l'éponge, les « *abandonnistes* ». Soient des Français de tous les âges, tous milieux (20% des catégories socio-professionnelles supérieures), sexes et régions.

19% des Français auraient ainsi renoncé au moins une fois au cours des douze derniers mois à une démarche à faire sur Internet. Deux tiers sont des actifs. Un tiers a entre 50 et 64 ans, et 21% sont des « *digital natives* ». Quatre sur dix ont renoncé à une démarche administrative en ligne (impôts, URSSAF, banque, etc). Ils sont équipés à 94%, mais 30% peinent à naviguer. L'étude n'évoque pas ceux qui ont abandonné délibérément. Elle préfère mettre le focus sur « *ceux qui sont comme embarqués sur des chemins dont ils ne trouvent pas l'issue* », commente Philippe Marchal, le Président de la SPS.

(1) Enquête réalisée en février 2018 par téléphone sur un échantillon de 1011 Français, renforcée par des entretiens avec 203 personnes âgées de 70 ans et plus.

Complexité des mots de passe ? Langage administratif rendu définitivement réhivitoire sur un écran ? Manque d'ergonomie des sites web ? « Il faut trouver des pistes pour que cesse cette forme de handicap face aux dispositifs numériques. Il met en cause l'égalité des droits dans notre pays », plaide le SPS. Jean-Marie Besse, psychologue expert de l'illettrisme, tente une explication entre « absence de confiance face au numérique, peur de se faire manipuler, et une part émotionnelle ». La solution ? Oser demander de l'aide. Ce qui revient à s'affranchir d'une forme de pudeur, comme pour l'illettrisme. Pourtant, estime Jean-Marie Besse, « retrouver du lien social autour d'un profil perçu comme générateur d'exclusion, c'est un beau paradoxe ».

Marie-Joëlle Gros, Télérama, le 29 juin 2018.

Consignes :

- 1- Vous présenterez les idées essentielles de ce texte. (12 points)
- 2- Vous donnerez votre point de vue sur ce texte (12 points)
- 3 – Vous répondrez à l'une de ces deux questions (16 points) :
 - A – Selon-vous, en quoi le fait de ne pas être à l'aise avec Internet peut créer une sensation de décalage et un sentiment de solitude ?
 - OU
 - B – Comment comprenez-vous que certaines personnes renoncent à réaliser leurs démarches administratives en ligne et se privent d'une aide ou d'un remboursement auxquels elle ont droit ou encore d'une inscription sur le site de Pôle emploi ?

Critères d'évaluation :

Exercice 1 (sur 6 points)

Compréhension du texte (4 points)
Capacités de synthèse et de concision (2 points)

Exercice 2 (sur 6 points)

Capacité à donner un avis personnel (2 points)
Capacité à mobiliser des connaissances ((2 points)
Qualité de la rédaction (2 points)

Exercice 3 (sur 8 points)

Compréhension de la question (3 points)
Qualité de l'argumentation (3 points)
Niveau de sensibilisation sur la question (2 points)

Institut Régional du Travail Social

1 rue Georges Guynemer - BP 215 - 86005 Poitiers Cedex
05 49 37 60 00 - irts@irts-pc.eu

www.irts-nouvelle-aquitaine.org **ARFISS**
ASSOCIATION
GESTIONNAIRE

