

Epreuve - Matière : 102 - 0468

Session : 2022

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Le projet Copernic lancé en 2001 a marqué le début d'une transition, celle d'une administration papier à une administration électronique. Depuis, la mutation numérique de l'économie et de la société n'a cessé de se renforcer et il n'est plus possible aujourd'hui de se passer d'internet. Si le passage au "tout en ligne" présente des avantages de gain de temps pour les usagers et d'économie pour l'Etat, il n'en reste pas moins qu'une partie de la population en est exclue. Cette fracture numérique engendre un sentiment d'exclusion et aggrave des inégalités sociales déjà existantes. L'inclusion numérique de l'ensemble de la population est donc une nécessité à la fois économique et sociale. Or, elle semble également une gageure tant il semble difficile de la mettre efficacement en place. Comment relever le défi de l'inclusion numérique pour l'ensemble de la population en visant l'accès et l'égalité dans ce domaine ? Dans un premier temps, face à la montée du tout numérique, des freins et des obstacles persistent et limitent la démocratisation de l'accès aux ressources en ligne. Dans un second temps, nous verrons que les leviers d'action sont nombreux et peuvent être portés par de nombreux acteurs différents.

Si l'importance d'internet dans la société ne cesse de se renforcer et présente bien des avantages au quotidien, son accès et son usage ne sont pas homogénéisés au sein de la population, générant une fracture numérique qui est aussi sociale et culturelle.

Dans leuk on virre encore sans Internet? Julien Brygo répond à 1.1.8

la question par la négative : le passage au tout numérique résulte à la fois de l'émergence d'une société contemporaine marquée par les nouvelles technologies - 75% des français possèdent un smartphone en 2018 - et d'une volonté persistante de l'État. L'enjeu est économique puisque le passage au tout numérique, notamment de l'ensemble des structures administratives et des services publics sur le territoire, permettrait d'économiser 64 euros par usager. Selon l'Institut national de la statistique et des études économiques, la dématérialisation des administrations est en pleine croissance : en septembre 2021, le journal *Le Monde* affirme que 218 formalités administratives considérées comme essentielles sur 250 sont aujourd'hui accessibles en ligne. Les démarches liées au permis de conduire, l'inscription à Pôle Emploi, à la Caisse d'allocation familiale (CAF) ou encore la souscription à un compte EDF se font aujourd'hui uniquement en ligne. Le phénomène va en s'amplifiant puisque le président Emmanuel Macron a annoncé que l'ensemble des services publics seraient dématérialisés d'ici à 2022. Cette ambition se justifie, affirme le défenseur des droits dans un dossier de presse de 2019, puisque la dématérialisation des procédures administratives permet une grande simplification, par la majorité des usagers, de l'accès aux informations et aux documents administratifs. Par ailleurs, celle-ci permet de lutter contre le non-recours des usagers à leurs droits. La dématérialisation peut ainsi être un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous aux procédures contraignantes essentielles du quotidien et donc permettre de lutter contre les inégalités et l'exclusion.

Or, il existe pourtant une fracture numérique persistante qui prend de multiples aspects et qui va à l'encontre d'une inclusion numérique homogénéisée à l'ensemble du territoire et par toute la population. Dans un rapport, l'INSEE montre en effet que près de 100 000 habitants sont en situation "d'illectronisme", ce qui limite les enjeux républicains d'égalité, l'accès de tous aux droits et l'insertion tant sociale que professionnelle. Certaines zones géographiques sont davantage concernées, celles éloignées des grandes agglomérations et celles qui sont sous-équipées, par exemple en couverture numérique fixe et mobile. La mise sanitaire, comme le souligne Christophe Alix, ...213.

a aggravé la situation puisque ce sont précisément ces "zones blanches" qui ont eu le plus besoin du numérique pendant les confinements. Et ces inégalités géographiques s'ajoutent à celles de l'âge : 13 millions de personnes sont en effet "mal à l'aise" avec le numérique, dont 66% des personnes âgées. Ainsi, la moitié des "non-internautes" vivent dans des communes de moins de 20 000 habitants et sont au moins quinquagénaires. Si les jeunes sont plus à l'aise, une nuance est cependant à apporter. Dans "Le SCJ Paris 8 et l'e-inclusion", il est précisé que les jeunes étudiants "digital natives" n'ont pas d'usages critiques et professionnels face à internet, ce qui limite une inclusion numérique responsable. En réalité, bien que certaines populations soient mieux intégrées que d'autres, un facteur semble déterminant, celui de l'éducation. La fracture numérique est en effet mieux liée aux revenus qu'au niveau d'instruction et de compréhension des savoirs de base. Selon Nadia Kesterman, la question de l'illectronisme est indissociable de l'illettrisme. La maîtrise du français et la maîtrise des technologies de l'information et de communication sont donc essentielles. À cette fracture numérique s'ajoute parfois une méfiance à l'égard du numérique. Si le manque d'ergonomie des sites est un frein pour les plus âgés, c'est l'absence de certitude quant à la sécurité des données qui freine les plus jeunes.

Dans une optique d'inclusion numérique du plus grand nombre afin de réduire les inégalités de traitement, de nombreux liens existent et supposent une mise en réseau des acteurs et des moyens.

Le rôle de l'État est à ce titre déterminant. Le Conseil national du numérique rappelle en effet que l'accessibilité numérique de l'État relève d'une obligation sociale de l'État et qu'il existe des mesures législatives et réglementaires sanctionnées par la loi. Les trois domaines qui sont les services publics, la culture et le savoir doivent donc être privilégiés. Des structures peuvent ainsi être mises en place et des rôles distribués. Le suivi et la mise en œuvre des obligations d'accessibilité pourrait relever d'une Délégation Ministerielle de l'accessibilité numérique (DMAN) et une plateforme en ligne des signalements permettrait de renforcer les droits des usagers vis-à-vis de l'administration. Les délégués administratifs pourraient devenir référents afin de sensibiliser les professionnels du numérique à la réglementation. L'État a déjà investi en vue de l'inclusion numérique, en prévoyant 250 millions d'euros dans le secteur du numérique d'ici à 2022, mais cela est insuffisant selon Julien Brygo. Le dev...

loppement des structures administratives en ligne et des équipements, par le biais des chèques équipements "pour les plus démunis", doit s'accompagner d'un renforcement de la formation. Les médiateurs et travailleurs sociaux doivent être accompagnés, afin eux-mêmes de pouvoir former les usagers. Des outils existent déjà, comme "Aidants Connect", permettant de sécuriser juridiquement les démarches des usagers. Pour renforcer le dispositif, l'État s'est également engagé à ouvrir 2500 guichets d'accès aux services publics dans le cadre du programme France services : il s'agit de donner aux usagers des clés par l'autoapprentissage. Le "Pass numérique" complète l'ensemble en permettant aux personnes les plus précaires de bénéficier de cours d'informatique.

En réseau avec l'État, les collectivités locales ont également à jouer un rôle important car les institutions de proximité des habitants ou un venitairé sont des lieux privilégiés d'échanges et d'aides, à l'image des 2000 "Maisons France Service" et du "Carrefour des Solidarités" qui a une convention avec la CAF. Ainsi que l'expliquent Jean-Marie Tizon et Raymond Val, les communes ont plus intérêt à agir par les démarches opérationnelles et concrètes et les agglomérations par la fédération de l'ensemble du réseau. Les départements, en partenariats avec des structures publiques et privées, peuvent animer un projet global en mobilisant des ressources existantes mais éparées et en comparant les dispositifs pour les améliorer. La Gazette des Communes en 2020 souligne cependant un problème persistant, celui des moyens d'organiser les actions alors même que les acteurs ne manquent pas. Ainsi que le propose un des axes par une politique ambitieuse d'inclusion numérique, intégrer les salariés des TPE - PME, des commerçants, artisans et auto-entrepreneurs permettrait de créer des partenariats publics et privés cohérents.

Que ce soit du côté de l'État ou des collectivités locales le réseau des bibliothèques, en tant que lieux de savoirs et de médiation, semble être un espace privilégié pour lutter contre l'exclusion numérique. La médiathèque de Sarlat-la-Canéda, en accueillant une écrivaine publique numérique, offre aux usagers une aide humaine qui les accompagne dans leurs démarches administratives, permettant ainsi de passer au numérique "avec humanité". Certaines bibliothèques universitaires, comme celle de Sorbonne Paris-8, permettent quant à elle des prêts de matériels et un accompagnement méthodologique à l'utilisation de nouvelles technologies car il s'agit de former des "citoyens numériques".

Epreuve - Matière : 102-0468

Session : 2022

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Intégré aux maquettes de formation, l'accompagnement participe largement à la réussite étudiante et à la lutte contre l'exclusion numérique.

L'accessibilité de tous au numérique est une opportunité en proposant un nouveau modèle de société et en permettant de renouveler l'économie. Offrant gain de temps et pouvant créer de nouveaux emplois, le numérique présente des atouts pour l'ensemble de la société. L'inclusion numérique est donc un enjeu majeur pour conserver et renforcer la cohésion sociale et est un enjeu économique déterminant pour l'avenir. Si les subventions de l'État ont déjà permis des avancées, il semble qu'il faille renforcer à la fois la formation des agents de l'État et développer celle des usagers. L'apprentissage, d'une part, et la médiation, d'autre part, semblent être des leviers efficaces contre l'exclusion numérique, surtout dans le cadre de réseaux à la fois coordonnés et de proximité.

Concours section : CONSERVATEUR INTERNE CONSERVATEUR INTERNE

Epreuve matière : NOTE DE SYNTHESE

N° Anonymat : **V221NAT1140123** Nombre de pages : 8

