

# **BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL**

## **PUBLICS ET INSTITUTIONS – U4**

**SESSION 2023**

—————  
**Durée : 4 heures**

**Coefficient : 5**  
—————

Aucun matériel n'est autorisé

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.**

**Le sujet comporte 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.**

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>	<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b>
	<b>Page : 1/13</b>

« Le numérique est porteur de promesses d'amélioration de la qualité de vie, d'inclusion sociale, d'augmentation des connaissances et des capacités en chacun. Il est aujourd'hui synonyme de progrès pour tous. Pourtant, 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise. Si la France est dans la moyenne européenne, la situation n'est pas satisfaisante. [...]

Si l'exclusion numérique frappe l'ensemble des catégories sociodémographiques, certains facteurs de risque émergent tout particulièrement. [...]

Le premier facteur d'exclusion est celui de l'âge. Les cohortes de 75 ans ou plus et de 60-74 ans ont ainsi respectivement près de 9 fois et 5 fois plus de risque d'être en situation d'illectronisme que les 15 - 29 ans. »

**Source** : Rapport d'information n° 711 (2019-2020) de M. Raymond VALL, fait au nom de la mission d'information Illectronisme et inclusion numérique, déposé le 17 septembre 2020

### Question 1

Caractériser les personnes âgées de plus 60 ans au regard de l'usage du numérique.

### Question 2

Présenter les dispositifs qui permettent de lever les freins à l'inclusion numérique pour les personnes âgées de plus de 60 ans.

### Question 3

Expliquer en quoi ces dispositifs s'inscrivent dans une déclinaison de la politique pour l'inclusion numérique.

## Barème

Question 1 : ..... 13 points

Question 2 : ..... 13 points

Question 3 : ..... 8 points

Expression – composition : ..... 6 points

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>		<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b>	<b>Page : 2/13</b>

## Liste des annexes

### **Annexe 1- L'illectronisme des plus de 75 ans**

Étude sur l'équipement numérique des seniors - 22 novembre 2019

Disponible sur : <https://observatoire-des-seniors.com> (consulté le 27/09/2022)

### **Annexe 2 - L'utilisation d'internet et les compétences numériques de base**

Insee Première n°1780 – Octobre 2019

Disponible sur : <http://www.insee.fr> (consulté le 27/09/2022)

### **Annexe 3 - L'exclusion numérique des personnes âgées en 2018**

Étude réalisée par CSA pour Les petits frères des Pauvres, 27 septembre 2018

Disponible sur : <https://www.petitsfreresdespauvres.fr> (consulté le 27/09/2022)

### **Annexe 4 - Numérique : la connexion des personnes âgées en net progrès**

Numérique : la connexion des personnes âgées en net progrès. Mai 2019

Disponible sur : <https://cahiers.laretraitecomplementaire.fr> (consulté le 27/09/2022)

### **Annexe 5 - Extraits du site e-seniors : initiation des seniors aux NTIC**

E-SENIORS : Initiation des seniors aux NTIC

Disponible sur : <https://www.e-seniors.asso.fr> (consulté le 27/09/2022)

### **Annexe 6 - Un appel à projets national de l'assurance retraite pour l'inclusion numérique des personnes âgées – Programme Société Numérique**

Initiatives autour de l'inclusion numérique des personnes âgées.

Programme Société Numérique. Initiatives autour de l'inclusion numérique des personnes âgées. 26 septembre 2022

Disponible sur : <https://labo.societenumerique.gouv.fr> (consulté le 27/09/2022)

### **Annexe 7 - Association OLD'UP ; rapport moral et financier 2020**

Disponible sur : <https://www.oldup.fr> (consulté le 27/09/2022)

### **Annexe 8 – La déclinaison du plan national pour un numérique inclusif**

Autonomie Numérique des Seniors – CNSA- CNAV - Avril 2022

Disponible sur : <https://www.cnsa.fr> (consulté le 27/09/2022)

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>		<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b>	<b>Page : 3/13</b>

## Annexe 1 - L'illectronisme des plus de 75 ans

En France, l'illectronisme touche principalement les personnes les moins diplômées, celles qui ont les revenus les plus faibles, et les personnes âgées. Encore aujourd'hui, plus de la moitié des 75 + n'ont pas d'accès à internet à la maison et n'utilisent jamais internet, que ce soit par choix ou par incapacité. Le problème, c'est que l'illectronisme favorise l'isolement.

Quand on parle du numérique et des seniors, on s'imagine généralement deux profils stéréotypés. Le premier, la baby-boomeuse ultra-connectée de 60 ans qui utilise internet tous les jours avec son Smartphone, sa tablette pour skyper avec ses enfants à l'autre bout du monde, achète des vêtements en ligne, fait ses démarches administratives sur l'ordinateur et joue sur Facebook. Le second, la mamie de plus de 75 ans, issue de la Génération Silencieuse, qui a une connexion internet et un ordinateur mais ne les utilise qu'avec ses enfants, quand c'est indispensable, pour déclarer ses impôts par exemple.

Même si le taux de 75 + utilisant internet presque tous les jours a augmenté, passant de 5 % en 2009 à 19 % en 2019, il existe une part importante de cette population qui souffre d'illectronisme. L'illectronisme, selon l'Insee, désigne le fait de ne pas posséder les compétences numériques basiques (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'internet (incapacité ou impossibilité matérielle). 67,2 % des plus de 75 ans en souffrent. [...]

Toujours dans cette tranche d'âge, 9 personnes sur 10 éprouvent au moins une incapacité numérique. Elles ont des difficultés à rechercher de l'information en ligne (acheter un produit, trouver un service, faire une démarche administrative), à communiquer via internet, à résoudre un problème (compte bancaire en ligne, copier un fichier) et à utiliser un logiciel comme le traitement de texte. Plus on descend en âge, plus ces difficultés s'amenuisent, pour autant, même chez les 15-29 ans, une personne sur cinq éprouve au moins une des difficultés citées plus haut.

[...] Les cas où les enfants et petits-enfants ont quitté le domicile familial pour suivre leurs études ou trouver du travail ne sont pas rares. Les réseaux sociaux peuvent être le moyen de communication le plus simple pour garder le contact avec la famille vivant loin et éviter la solitude. En 2014, 27 % des 75 + se sentaient seuls et en 2017, 39 % estimaient n'avoir personne avec qui parler de sujets personnels.

*Source : Etude sur l'équipement numérique des seniors - 22 novembre 2019*

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>	<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b> <b>Page : 4/13</b>

## Annexe 2 - L'utilisation d'Internet et les compétences numériques de base

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.

### Équipement, usage d'Internet et capacité numérique en %

	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*
Ensemble	12,0	15,2	47,3
15-29 ans	2,3	2,8	19,2
30-44 ans	3,6	2,8	33,6
45-59 ans	7,0	7,8	47,8
60-74 ans	15,4	24,1	66,2
75 ans ou plus	53,2	64,2	90,0

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

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

**Lecture** : en 2019, 2,3 % des 15-29 ans n'ont pas d'équipement Internet à domicile.

**Source** : TIC ménages 2019.

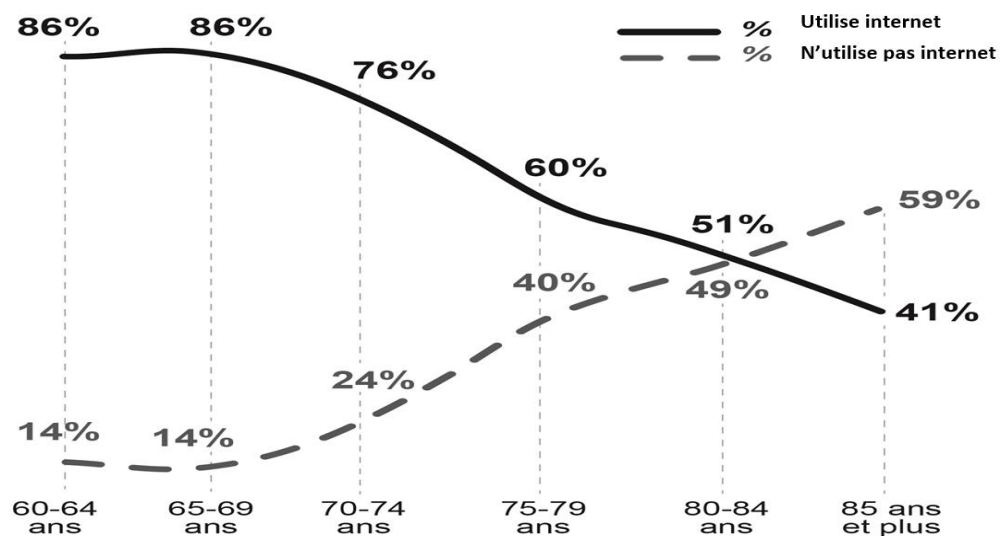
En 2019, 15 % de la population n'a pas utilisé Internet dans l'année écoulée. À l'opposé, 71 % de la population est utilisatrice quotidienne ou presque, soit 24 points de plus qu'en 2009. Cet usage quasi-quotidien se démocratise, même chez les 75 ans ou plus parmi lesquels il est passé de 5 % à 19 % 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.

**Source** : Insee Première n°1780 – Octobre 2019

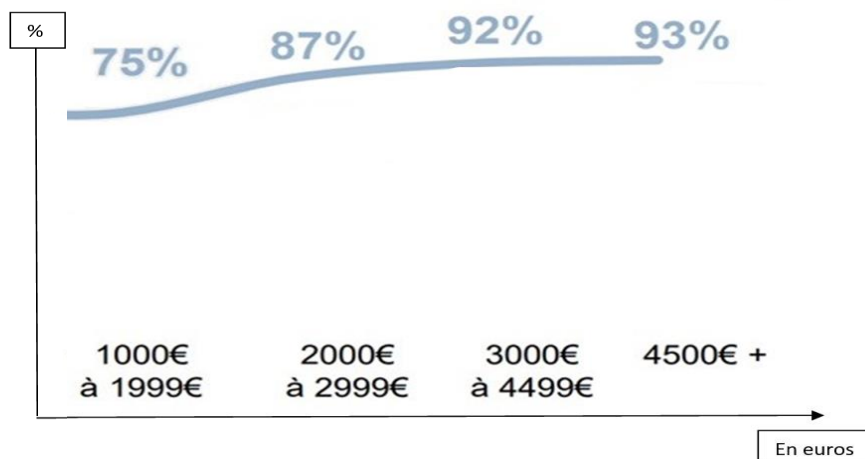
## Annexe 3 - L'exclusion numérique des personnes âgées en 2018

Face au risque d'exclusion et d'isolement, face à la dématérialisation « galopante » des services publics les petits frères des Pauvres ont donc décidé de réaliser un focus spécifique sur l'usage numérique sur un échantillon national représentatif de la population française métropolitaine de 1 503 personnes âgées de 60 ans et plus.

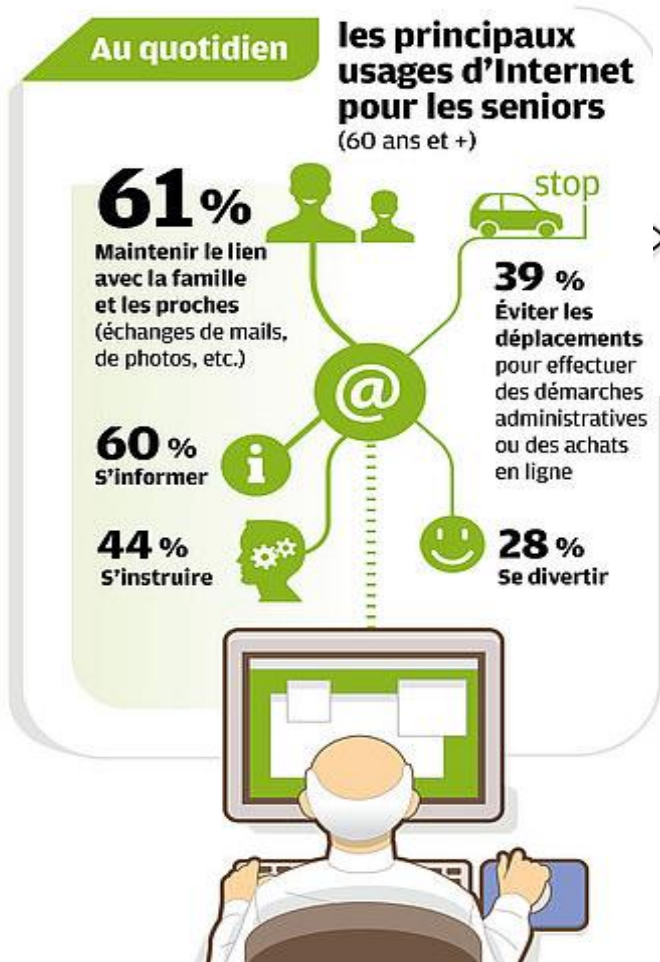
**Graphique 1 - L'utilisation d'internet selon l'âge**



**Graphique 2 - L'utilisation d'internet selon les revenus mensuels**



*Source : Étude réalisée par CSA pour Les petits frères des Pauvres, 27 septembre 2018*



### Les solutions

### pour faciliter l'accès au numérique

- L'assistance d'un proche
- L'accompagnement dans les démarches du service public



- **EPN**, espaces publics numériques, mettent à disposition des équipements, proposent des méthodes d'accompagnement, organisent des ateliers...
- **MSAP**, maisons de service au public. Au nombre de 1 200, elles sont principalement dédiées aux démarches en ligne et à l'accès aux droits.
- **Emmaüs Connect**. Pour « faire du numérique une chance pour tous », l'association forme les exclus du numérique, propose des équipements à tarif solidaire...
- **APTIC**. Cette association propose des chèques culture numérique pour tous, sur le modèle des tickets-restaurants, pour payer des prestations de médiation numérique.



### → La formation aux différents usages du numérique



- **Old Up**. Cette association propose des stages de formation au numérique réservés exclusivement aux personnes âgées de plus de 70 ans.
- **Silver Geek, ADMR, Générations Mouvement** sont des associations locales proposant des ateliers d'initiation au numérique pour les personnes âgées.



Source : Numérique : la connexion des personnes âgées en net progrès Mai 2019

## STATUTS DE L'ASSOCIATION « E-SENIORS »

Par application de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et du décret du 16 août 1901

### [...] **Article 2 :**

Cette association a pour objet :

- Proposer aux seniors [...], y compris ceux à mobilité réduite, un accompagnement personnalisé à la pratique des nouvelles technologies de l'information et de la communication, avec l'objectif multiple de :

- réduire la fracture numérique entre générations ;
- désenclaver les seniors de leur situation d'isolement ;
- faciliter l'accès à la formation et à l'information, tout en ouvrant de nouvelles perspectives pour mieux profiter du « temps libre » [...].

## ACCÈS ET INITIATION AUX NTIC POUR LES SENIORS

Notre projet est d'initier les seniors [...] aux nouvelles technologies de la communication, [...]

Il s'agit d'un projet à deux volets :

### 1. **Un cyber salon de thé pour les aînés**

- Ciblant la participation de seniors issus de classes moyennes et supérieures mais accessible à tous, moyennant participation financière modulée en fonction des ressources.
- Proposant d'une part, un espace de vie très convivial, des animations « classiques » pour un club senior et, d'autre part, un choix attractif d'activités dédiées à l'initiation et à la formation aux nouvelles technologies et, en particulier, à internet.

### 2. **Des solutions pour les personnes à mobilité réduite (en maintien à domicile, ou vivant dans des établissements spécialisés) grâce à l'organisation de :**

- l'acquisition et l'installation de matériel informatique ;
- la formation initiale sur site ;
- la communication à distance, avec accessoires audio-visuels, autant pour assurer des services d'accompagnement social et administratif qu'un soutien technique par rapport au matériel informatique et à la formation.

---

<sup>1</sup> **NTIC** : *Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication*



Le but de l'initiation est essentiellement de montrer, après une brève formation « technique » pour la prise en main des outils, l'intérêt que peuvent apporter les applications pratiques des NTIC et, en particulier, l'internet en termes de :

- **Autonomie et stimulation intellectuelle**

- Formation dans tous les domaines autant pratiques qu'intellectuels.
- Jeux interactifs (bridge, scrabble...).
- Recherche d'information : santé, voyages, finances, administrations.

- **Communication : mails, chat, forums, messages, téléphonie, webcam...**

- Développement de l'intimité à distance avec les "proches-lointains.
- Créer de nouveaux liens, faire des rencontres.
- Discuter dans les forums [...].

**Source :** *E-SENIORS : initiation des seniors aux NTIC - Consulté le 27 septembre 2022*

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>		<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b>	<b>Page : 9/13</b>

## **Annexe 6 - Un appel à projets national de l'assurance retraite pour l'inclusion numérique des personnes âgées – Programme Société Numérique**

[...] La Convention d'objectif et de gestion 2018-2022 de la Caisse Nationale d'assurance Vieillesse (CNAV) prévoit notamment que « cet accompagnement sera assuré dans les agences pour favoriser l'autonomie des personnes (espaces libre-service), par le développement des partenariats locaux et par la mise à disposition d'outils de compréhension des parcours et services en ligne ».

[...] L'Assurance-Retraite vient de lancer un appel à projets pour soutenir les projets d'inclusion numérique en faveur des personnes âgées. Elle mobilise, à cette fin, « une enveloppe maximale de 2 millions d'euros pour lancer un dispositif national de soutien à l'inclusion numérique des retraités. L'ambition de cet appel est de permettre aux caisses régionales de financer des projets sur ce champ ».

### **Des dispositifs itinérants pour aller au-devant des personnes âgées dans les zones rurales**

[...] À l'initiative des collectivités, avec le soutien, souvent des caisses de retraite, on assiste à un foisonnement de dispositifs itinérants qui mêlent accompagnement dans les démarches administratives, inclusion numérique, lutte contre l'isolement et tissage d'un lien social. Bus numérique, Numeribus, [...] : l'appellation change selon les acteurs et les territoires. Comme la taille du véhicule : autocar, camionnette, minibus ou camping-car.

Les ateliers itinérants à bord du Bus Numérique [...], se donnent l'objectif de « donner les clefs du « bien vieillir et de favoriser le maintien du lien social ». Un organisme de formation agréé, Solutions Vie pratique, assure la mise en œuvre de cette expérimentation, avec un bus équipé de douze ordinateurs portables et d'un écran géant, avec une centrale de réservation, des équipes de formateurs spécialisées et des chauffeurs-accompagnateurs.

[...] Le bus numérique propose des ateliers collectifs de 3 heures qui « s'adaptent à tous niveaux et peuvent cibler des thèmes en particulier et répondre aux besoins directs des personnes » : apprendre à utiliser des outils pour garder des liens avec leurs proches ou acquérir une certaine autonomie dans la gestion quotidienne de leurs démarches administratives. [...]

### **Ces associations qui œuvrent pour l'autonomie numérique des personnes âgées [...]**

**OLD'UP** développe des actions en direction d'un public âgé qui inclut 2 générations de 70 ans à plus de 90 ans, dans des maisons de retraite, foyers-logement et EHPAD. « Cet apprentissage à l'utilisation du numérique s'inscrit dans la prévention de l'isolement, du sentiment d'inutilité, de vide, d'ennui d'un public fragilisé, vulnérable qui peut continuer à participer pour avoir une place, un rôle dans la société ». [...]

*Source : Programme Société Numérique. Initiatives autour de l'inclusion numérique des personnes âgées.26  
septembre 2022*

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>	<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b> <b>Page : 10/13</b>

**VIE DE L'ASSOCIATION : Kits « approvisionnement d'une tablette numérique ».**

En réponse à la campagne de dons, lancée par la Fondation de France au début du confinement, OLD'UP a candidaté, [...], pour présenter un projet permettant de répondre à une demande liée à la crise sanitaire, à l'isolement de personnes vulnérables et peu familières des outils numériques. Le confinement a brutalement isolé un grand nombre de personnes âgées. Le Conseil d'Administration de OLD'UP a donc pensé qu'il pouvait être bénéfique pour elles de « se former » à l'utilisation des outils numériques pour leur permettre de s'occuper, de se divertir et de communiquer avec leurs proches pendant le confinement. Ont été décidées la réalisation et la distribution rapide d'un « kit d'utilisation des outils numériques », constitué d'un flyer de présentation des outils et de leur utilité et accompagné d'un lot de 4 fiches, permettant aux personnes âgées une prise en main rapide et facile d'une tablette et d'un smartphone. [...]

**COMITÉ SCIENTIFIQUE : Tablettes numériques mises à disposition des très âgés.**

60 personnes, en EHPAD, Foyers logements ou domiciles, ont été équipées et formées à l'usage de tablettes numériques fournies par notre association. [...]

*Source : Association OLD'UP ; Rapport moral et financier 2020*

## Annexe 8 - La déclinaison du plan national pour un numérique inclusif

Le Plan national pour un numérique inclusif a été lancé en 2018 et consolidé en 2020 dans le cadre d'un plan de relance en faveur de l'inclusion numérique. Les grands axes de travail de cette stratégie sont :

- **détecter les publics** : permettre aux personnes en contact avec des publics en difficulté de les diagnostiquer (plan de formation des travailleurs sociaux, structuration d'une offre de formation pour les services civiques, développement d'outils en ligne) ;
- **accompagner dans les démarches** : encadrer les aidants numériques qui font « à la place de » ;
- **orienter** pour rendre autonomes : permettre aux agents de rediriger les publics vers des lieux adaptés de médiation et d'accompagnement (lancement du pass numérique) ;
- **consolider** : structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique (le déploiement de têtes de réseau locales, les Hubs France Connectée) ;
- **outiller et soutenir les dispositifs** (outils d'auto-évaluation : PIX). Cette stratégie s'adresse à l'ensemble des publics éloignés du numérique, dont les personnes âgées. L'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) pilote le Programme *Société Numérique* pour accompagner les collectivités territoriales dans la mise en œuvre de la stratégie nationale, notamment du *Pass numérique* et le développement de stratégies locales. La mise en œuvre de cette stratégie nécessite en effet une importante articulation de compétences territoriales : celle de la région pour le développement économique, du département pour la solidarité territoriale et l'inclusion sociale, des intercommunalités et des communes, premiers points de contact avec les usagers. La multiplication des initiatives publiques et privées peut rendre l'offre de médiation numérique difficilement lisible.

La création des Hubs territoriaux<sup>1</sup> pour un numérique inclusif vise à :

- **fédérer**, à l'échelle d'un territoire interdépartemental, les acteurs de l'inclusion numérique en identifiant les lieux de médiation, les capacités territoriales et l'accessibilité de ces services et l'adéquation de ces besoins avec les moyens du territoire ;
- **accompagner** la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique en formant les acteurs concernés, en délivrant des outils nécessaires et en aidant à la recherche de financements.

Plusieurs membres des conférences des financeurs ont à ce titre intégré des groupes de travail mis en place dans le cadre des Hubs.

<sup>1</sup> Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif sont les interlocuteurs privilégiés des structures de médiation numérique, des collectivités et de l'Etat dans le champ de l'inclusion numérique.

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>	<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b> <b>Page : 12/13</b>

Les conseils départementaux participent à la mise en œuvre de la stratégie nationale. Ils sont chargés de la cohésion et des solidarités sociales et territoriales. Annoncés dès 2017 dans le cadre de la préparation de la stratégie nationale d'inclusion numérique, les schémas départementaux pour l'inclusion numérique (SDIN) ont pour vocation d'identifier les acteurs de l'accompagnement et de la formation au numérique présents dans un département donné et les besoins les plus urgents en matière d'inclusion numérique sur ce territoire.

**Source** : *Autonomie Numérique des Séniors – CNSA- CNAV Avril 2022*

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>	<b>Session 2023</b>
<b>Publics et Institutions – U4</b>	<b>Code : 23SPE4PI</b> <b>Page : 13/13</b>