

Sujet élaboré par une cellule pédagogique nationale

CONCOURS INTERNE ET TROISIÈME CONCOURS  
D'ATTACHÉ TERRITORIAL

**SESSION 2018**

**ÉPREUVE DE RAPPORT AVEC SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES**

Durée : 4 heures – Coefficient : 4

**SPÉCIALITÉ : GESTION DU SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL**

**INDICATIONS DE CORRECTION**

**Rappel du sujet :**

Vous êtes attaché territorial au sein du CCAS d'Alpha (100 000 habitants), chef du service Cohésion Sociale. À ce titre, vous gérez les nouvelles relations aux usagers dans un contexte de dématérialisation des services publics.

Votre service constate une forte hausse de la fréquentation de son accueil, et notamment de l'activité des 3 médiateurs écrivains publics du CCAS, qui a doublé en 4 ans, passant de 4 000 à 16 000 sollicitations. La hausse des demandes est à mettre en corrélation directe avec la dématérialisation de nombreux dispositifs sociaux (pôle emploi, Caisse d'Allocations Familiales, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisses de Retraite, Impôts,...).

Le CCAS constate les difficultés d'une partie non négligeable de la population à effectuer ses démarches en toute autonomie. En outre, les travailleurs sociaux, eux-mêmes confrontés à l'e-administration, expriment leur difficulté à mener à bien leurs missions d'accompagnement social.

Dans ce contexte, le Président du CCAS vous demande de rédiger à son attention un rapport sur l'accompagnement au numérique permettant de dégager des solutions opérationnelles appropriées afin de favoriser l'autonomie des habitants dans leurs démarches.

Vous rédigerez ce rapport à l'aide des éléments du dossier et en mobilisant vos connaissances.

**1) Présentation du sujet**

La dématérialisation des dispositifs sociaux est majeure et irréversible. La rapidité de sa mise en œuvre génère de profonds bouleversements, pour le public, pour les travailleurs sociaux et pour les CCAS premiers accueils sociaux de proximité.

Si 66% des Français sont autonomes dans leurs démarches et plébiscitent la dématérialisation, l'e-administration exclut encore une partie de la population, qui se tourne vers le CCAS pour trouver de l'aide.

Les travailleurs sociaux n'ont pas été formés à intégrer le numérique dans leurs pratiques professionnelles. De plus, les accueils sont rarement adaptés à ces nouvelles pratiques. Si de nombreuses initiatives d'aide à l'autonomie numérique existent dans les communes, elles sont notoirement insuffisantes face aux besoins, et peu de CCAS ont élaboré une stratégie numérique. L'enjeu majeur pour les CCAS est de révolutionner la pratique de l'accompagnement.

**2) Analyse de la mise en situation et du dossier**

La commande invite les candidats à analyser les enjeux du numérique dans les relations aux usagers des CCAS/CIAS. Le candidat doit aborder notamment les opportunités qu'offre le numérique dans le travail social, les risques à prévenir, la prise en compte des besoins du public et des travailleurs sociaux, et les moyens à déployer pour construire une nouvelle forme de réponse sociale favorisant l'autonomie du public dans ses démarches.

Le sujet traite d'un enjeu tout à fait d'actualité, avec le lancement à l'été 2018 des schémas départementaux pour l'inclusion numérique. Si cette dimension n'est pas traitée dans le dossier, le candidat qui apportera des éléments de connaissance pertinents sur la question pourra être valorisé. L'exercice mettra également en valeur la qualité de la réflexion du candidat. Celui-ci devra aussi faire preuve d'imagination pour traiter ce sujet au cœur de l'innovation sociale.

Il est demandé aux candidats de mettre en exergue le contexte de la dématérialisation galopante, et de dégager des pistes de réflexion pour le CCAS. Le plan proposé (à titre indicatif puisque d'autres plans peuvent être tout à fait adéquats) est en ce sens assez simple.

Le rapport doit souligner le caractère multidimensionnel de l'enjeu, en cherchant à répondre aux besoins du public, des travailleurs sociaux, et du CCAS qui cherche à optimiser et simplifier ses dispositifs sociaux. Les candidats doivent donc mettre en avant le caractère multipartenarial du sujet, impliquant la mise en œuvre d'une méthodologie de projet adaptée pour le mener à bien.

#### **Document 1**

Enquête du CREDOC présentant des chiffres de 2017 sur les comportements et la perception des Français en matière d'usage numérique (opportunités, freins, spécificité des publics fragiles). Texte utile à la première partie du rapport.

#### **Document 2**

Extrait d'un séminaire IRA précisant la définition de la fracture numérique, les enjeux et les cibles. Document utile à la première partie du rapport.

#### **Document 3**

Produit par une association travaillant à favoriser l'accès des plus démunis aux télécommunications, le document présente des exemples de profil d'utilisateurs dans leur rapport au numérique et aux démarches d'accès aux droits.

#### **Document 4**

Document d'ordre général sur le jugement des Français à l'égard de l'administration numérique. L'image de l'e-administration est en progression et très majoritairement positive. Un tiers des Français souhaitent cependant davantage d'accompagnement pour les aider en cas de problème.

#### **Document 5**

Le document présente les Maisons de Services au Public, acteurs indispensables dans la mise en œuvre d'une nouvelle relation à l'utilisateur dans un contexte de dématérialisation. À utiliser notamment pour les propositions.

#### **Document 6**

Le document analyse l'expérience d'un CCAS qui a déployé un plan numérique sur son territoire. Sera utile notamment pour les propositions.

#### **Document 7**

Le document présente l'impact du numérique sur le travail social. Le numérique est devenu indispensable. Mais face au manque d'autonomie des utilisateurs, l'éthique professionnelle est bousculée. De plus, le manque de formation des professionnels au numérique est un frein à l'accompagnement. Sera utile à la première et à la deuxième partie du rapport.

## Document 8

Document central qui jette les bases d'une stratégie territoriale d'inclusion numérique. Cela passe par la cartographie des ressources et des besoins numériques d'un territoire, et l'initiation d'une dynamique de territoire en fédérant les acteurs. Sera utile à la deuxième partie du rapport.

### **3) Proposition de plan détaillé**

**Avertissement :** *il s'agit d'une proposition de plan. D'autres plans sont possibles, au correcteur d'évaluer dans quelle mesure le plan proposé restitue les principaux axes de questionnement et les articule de manière cohérente.*

#### **En-tête**

*Rappel du cadrage : le rapport doit adopter la forme suivante et reprendre les informations que le candidat trouve en première page du sujet dans la commande et la liste signalétique des documents au dossier.*

CCAS d'Alpha

Le 22 novembre 2018 (date de l'épreuve)

## **RAPPORT**

**à l'attention de M. le président du CCAS**

**Objet : rapport sur l'accompagnement au numérique de la population**

**Références :** loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique (facultatif)

#### **Introduction**

*Rappel du cadrage : le rapport doit comporter une introduction d'une vingtaine de lignes, qui s'apparente à celle d'une composition ou dissertation (entrée en matière, reformulation du sujet, présentation de la problématique dans son contexte) et doit impérativement comprendre une annonce de plan.*

#### **Éléments pouvant être abordés en introduction :**

- La rapidité du changement qu'engendre le numérique dans les relations à l'utilisateur
- Le nombre (ou %) de personnes exclues de ces dispositifs
- La prise de conscience de l'Etat avec l'élaboration du plan national pour l'inclusion numérique et l'élaboration d'un schéma départemental pour l'inclusion numérique
- Le désarroi des professionnels du travail social face à l'arrivée en force de ce phénomène auquel ils n'ont pas été préparés
- La nécessité de mettre en place une stratégie et une gouvernance adaptée pour accompagner ces changements

*Rappel du cadrage : le développement est organisé en parties et en sous-parties. Le plan est impérativement matérialisé par des titres comportant des numérotations en début des parties et sous-parties.*

### I. **Le numérique est au cœur de l'administration de demain, mais les CCAS et leur public y sont mal préparés**

#### A. **Un outil essentiel pour simplifier les démarches et optimiser le service rendu démarches administratives (document 1, 2, 4)**

##### 1) ***Le numérique permet une simplification des démarches***

Le numérique est une réelle opportunité pour les habitants déjà autonomes : plus besoin prendre une journée de congé et de se rendre dans les administrations pour effectuer ses démarches. La dématérialisation permet de faire plus de 300 démarches dont 36 dans le domaine social, sans avoir à se déplacer ou dépendre d'horaires d'ouverture. Un accusé de réception est fourni immédiatement, Les nouveaux portails de services des institutions (Etat, CAF, CPAM, Impôts) donnent entière satisfaction à 70% des Français.

Le déploiement de nouveaux outils (simulateurs de droits, questionnaires en ligne, SMS d'alerte ou d'information, portail d'e-démarches, ...) permet d'automatiser des tâches administratives souvent ingrates.

##### 2) ***Le numérique est vecteur d'optimisation du service rendu***

Les collectivités locales développent la dématérialisation essentiellement comme vecteur d'optimisation de leurs services (e-parapheurs, dématérialisation de la transmission des actes au contrôle de légalité, dématérialisation des circuits de facturation, paiement des prestations en ligne, etc.). Mais de façon générale elles n'ont pas encore organisé la dématérialisation de leurs dispositifs sociaux, notamment au sein des CCAS.

#### B. **Mais le numérique exclut une partie de la population et les CCAS ont été insuffisamment préparés à la montée de la demande de médiation sociale**

##### 1) ***Une partie de la population ne peut accéder au numérique*** (documents 1, 2, 3)

Pour des raisons financières, géographiques, de maîtrise de la langue et/ou des écrits, ou en raison de problèmes cognitifs le CCAS fait le constat d'une perte d'autonomie des usagers due à la dématérialisation.. Mais cela peut aussi être du au fait que la dématérialisation ne permet plus le contact direct avec un interlocuteur. En désespoir de cause, ces publics sollicitent les CCAS, premiers accueils de proximité, qui voient leur fréquentation augmenter considérablement.

##### 2) ***Les professionnels du travail social n'ont pas été préparés à cette révolution extrêmement rapide*** (documents 7, 8)

Seuls 15% d'entre eux ont reçu une formation au numérique durant leur carrière. 50% se disent en difficulté pour accompagner les publics. De plus, ils se sentent dépossédés de leur mission première d'accompagnement au profit d'une mission de médiation numérique qu'ils n'ont pas souhaitée. Faire avec et/ou à la place des habitants ?

##### 3) ***Des enjeux éthiques et de sécurité à ne pas négliger*** (documents 7, 8)

Face aux difficultés du public, ils sont souvent contraints de faire à la place des usagers au lieu de faire avec eux. Cela pose des problèmes de confidentialité (secret bancaire, codes confidentiels, secret médical,...) qui interrogent leur

éthique professionnelle. De même avec le numérique, la question de la sécurité des données personnelles devient un enjeu majeur auquel les professionnels et plus largement les CCAS ne sont pas toujours préparés.

## II. Élaborer une stratégie communale d'inclusion numérique

### A. Se doter de la gouvernance indispensable au développement du numérique sur la commune (documents 2, 5, 8)

1) Participer aux dispositifs existants qui traitent de la question numérique (schéma départemental des services au public, Maisons de Services au Public, futur plan départemental pour l'inclusion numérique, plan national de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion, ...)

2) Cartographier et coordonner l'ensemble des acteurs agissant dans le domaine de l'inclusion numérique (formation, mise à disposition de matériel, médiation, ...).

3) Se coordonner avec les administrations en charge des dispositifs sociaux dématérialisés (CAF, Pôle Emploi, CPAM, ...) pour garantir la qualité et la simplicité du parcours d'accompagnement de l'utilisateur du CCAS

### B. Se doter des outils indispensables pour permettre l'inclusion numérique de tous (documents 2, 6, 8)

#### 1) *Des locaux adaptés*

Repenser les locaux d'accueil du public soit dans une logique de guichet unique, soit dans une logique de proximité. Déployer des bornes de services permettant les démarches en ligne au sein de l'accueil. Se coordonner avec les espaces publics numériques (EPN), les Maisons de Services au Public (MSAP).

#### 2) *Des outils pour favoriser l'inclusion numérique*

Mettre en place les outils favorisant la qualité de l'accueil et du parcours d'accompagnement de l'utilisateur (traducteur en ligne, coffre-fort numérique, gestionnaire de files d'attente, portail d'e-démarches, questionnaires en ligne, tutoriels vidéos pour aider dans les démarches, sms, ...).

#### 3) *Des systèmes d'information sécurisés*

Garantir la sécurité des systèmes d'information numériques déployés à destination des habitants. Veiller au respect des règles de la CNIL en matière de droit d'accès de communication et de rectification des données personnelles.

## **C. Investir dans la formation du public et des personnels (documents 6, 7, 8)**

### **1) Former le public**

Former le public à la maîtrise de l'outil numérique et à l'accès aux sites lui permettant d'accéder à ses droits sociaux de façon autonome. Pour cela, s'appuyer sur le réseau associatif expert dans ce domaine (Emmaus Connect, ...). Le financement de ces formations peut être assuré par les dispositifs cités plus haut (cnsa, contrat de ville, ...)

### **2) Former le personnel**

Former le personnel aux outils numériques (coffre-fort numérique, traducteur en ligne, calculateur de droits, ...), et aux dispositifs sociaux dématérialisés. Les former aussi à une nouvelle façon d'aborder le travail social (non plus face à face mais côte à côte) afin d'apprendre à l'utilisateur à devenir autonome avec le numérique. Encourager le partage des connaissances entre pairs. Développer le métier de médiateur numérique.

### **3) Repenser la stratégie de communication**

Développer le co-design de service pour réécrire les dispositifs et procédures d'accompagnement social avec les usagers et les professionnels. Développer des supports de communication Faciles A Lire et à Comprendre (FALC). Déployer la vidéo comme vecteur alternatif aux documents écrits (accessibilité universelle à l'information grâce au son, à l'image et au sous-titrage).

## **Conclusion**

*Rappel du cadrage : la conclusion est facultative. Elle peut toutefois utilement souligner l'essentiel, sans jamais valoriser des informations oubliées dans le développement.*