

CONCOURS EXTERNE - ~~INTERNE~~

19,5/20

CONCOURS DE ADJOINT ADMINISTRATIF
EXTERNE

PRINCIPAL 2° CLASSE - SESSION 2017

ÉPREUVE DE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ

EXPLICATION DE TEXTE

*Rayez la mention inutile :

001758

N.B. Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer la provenance de la copie.

IMPRIMERIE NATIONALE 135 011

NOMBRE D'INTERCALAIRES :

Question 1

La dématérialisation des services publics consiste en la modernisation de l'accès aux services pour les usagers. C'est l'abandon progressif des dossiers papiers au profit du numérique et de la désintermédiation.

Elle passe par la littératie numérique, autrement appelée autonomie numérique. Chaque usager est en mesure d'accéder à ses droits et de s'acquitter de ses devoirs via Internet.

Cependant, la précarité numérique est un frein pour certains publics, qui éprouvent des difficultés pour utiliser les services en ligne, ou qui n'ont pas les moyens d'y avoir accès.

Question 2

Le titre de l'article du Monde du 7 avril 2016 souligne le nouveau challenge des services publics quant à leur modernisation. Les publics en difficultés qui ont le plus besoin des services essentiels se retrouvent, pour certains, face à un nouveau frein dans leurs démarches. Sans moyens ni autonomie pour se servir des services en ligne, certains usagers vont être encore plus en difficulté au cœur de cette révolution numérique.

Question 3.

La dématérialisation revêt plusieurs enjeux pour les services publics. En ouvrant l'accès en ligne aux démarches administratives, chaque usager est libre de gérer ses demandes sans contraintes horaires ; il devient acteur direct de ses démarches. Cette modernisation, dans l'ère du temps, assure également un suivi égalitaire des dossiers et cherche à simplifier des échanges procéduriers qui, dans certains cas, pouvaient s'avérer longs.

Question 4.

Le collectif auteur de l'article suggère un plan "Usages" pour compléter le dispositif "Très Haut Débit", déclencheur de cette modernisation numérique. Articulés autour d'une plateforme web participative et collaborative, les acteurs sociaux et entreprises souhaitent un meilleur accompagnement des publics les plus éloignés du monde numérique. Ce projet s'inscrit dans une ligne d'idées républicaines, les auteurs avançant l'argument de gratuité des formations proposées, ainsi que la solidarité naturelle qui pourrait se dégager d'une telle communauté.

Question 5

Les difficultés des usagers face au numérique sont multiples. L'illettrisme est un frein périphérique particulièrement bloquant. D'autres usagers rencontreront des difficultés liées à leur situation personnelle. Les personnes âgées et isolées ne peuvent apprendre seule et sans équipement, les parents célibataires ayant peu ou pas de temps libre à consacrer à cet apprentissage, tout comme les personnes à bas niveau de qualification n'ayant jamais manipulé l'outil informatique. Pour les habitués du guichet d'accueil, un processus de sensibilisation devra être mis en place, pour surmonter la méfiance du numérique en lieu et place d'un interlocuteur privilégié.

Question 6

Les acteurs de la solidarité sont nombreux : associations, professionnels de l'action sociale, missions locales et bénévoles sont déjà à l'œuvre pour accompagner les publics en difficulté face à ce déploiement numérique. Le collectif signataire de l'article engage également la participation de certaines entreprises privées et autres

entrepreneurs du Web. pour ASSURER LA cohésion sociale de tous.
Enfin, les auteurs Rappelent l'action personnelle et citoyenne :
il appartient à chacun d'entre nous d'aider les autres
face à ces changements massifs, et qui peuvent être vécus
comme de grands bouleversements.