



POLE / SERVICE : Secrétariat Général

AUTEUR(S) : **Service admissions**

DIFFUSION : **Candidats à l'entrée en formation de Moniteur-éducateur**

DATE : **15 novembre 2017**

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

### Dompter la souris

*A Saint-Denis, en région parisienne, des bénévoles de l'association Emmaüs Connect tentent de réduire la fracture numérique.*

Le curseur glisse lentement sur l'écran : atteindre l'icône pour enregistrer le texte. Ce vendredi matin, au local d'Emmaüs Connect de Saint-Denis, pendant l'heure et demie consacrée à la permanence connectée, cette sexagénaire est venue apprendre à taper un texte de trois lignes. Un exploit dont elle veut garder trace. Pour cela, elle doit enregistrer un fichier et... manier la souris. Pas simple. « *Se familiariser avec le clavier, savoir taper quelques mots, c'est la base avant de pouvoir faire des démarches en ligne. Ici, on commence par cela* », explique Liliana, une médiatrice de l'association *Partenaires* pour la ville qui, en échange de locaux, donne du temps de médiation à Emmaüs Connect. Cette dernière propose deux matinées de permanences connectées par semaine, pour dix personnes au maximum. Toutes sont orientées par des travailleurs sociaux ou des associations via un « bon d'accès », sésame pour accéder à l'enregistrement et bénéficier des permanences connectées.

Autour de la grande table de ce rez-de-chaussée lumineux, les têtes sont penchées sur les petits écrans des ordinateurs. Autour d'elles, trois bénévoles et une médiatrice. Daniel entre dans la salle avec l'ordinateur portable qu'il a acheté petit à petit ici. « *Ca y est, tu as ta machine !* », s'exclame Farid, un bénévole, alors que Daniel se branche et se connecte au site de la CAF. Six mois après ses premiers pas à la permanence, il a appris à maîtriser la bête. « *Tu n'as pas fait ta déclaration trimestrielle ?* » « *Si, et normalement je reçois un accusé de réception, mais là rien.* » « *Tu dois l'avoir dans tes mails* », l'encourage Farid. Peut-être... mais pour l'instant il ne l'a pas trouvé et il est inquiet parce qu'il redoute les déboires avec la CAF. « *Contrairement à Pôle emploi, elle ne t'avertit pas si tu n'as pas fait ton actualisation en ligne. Ou bien elle t'envoie une notification sur ton compte Internet mais si tu ne peux pas t'y connecter, tu ne peux pas le savoir...* ». Il préfère le système de Pôle emploi qui lui envoie un SMS en cas d'oubli.

A côté de lui, un monsieur. A son côté, Liliana le guide, cherchant avec lui sur le site de Pôle emploi des annonces d'agents de sécurité. « *Quand je demande qu'on m'envoie des annonces, je ne reçois rien, pourquoi ?* ». « *Vous êtes inscrit ?*, demande Liliana. *Dans ce cas, ils vous l'envoient sur votre mail.* » Mais il n'a pas d'ordinateur et pas d'accès à internet là où il vit. Il se connecte de temps en temps sur l'ordinateur d'un ami mais... « *J'ai des difficultés pour accéder aux annonces et y répondre, je viens de commencer, je suis encore paralysé* ». Pour Liliana, « *de tous les sites qui ont dématérialisés(\*) leurs services, le plus compliqué c'est Pôle emploi.* » L'une des nombreuses difficultés ; la création d'un mail, porte d'entrée obligatoire de la dématérialisation des services publics. Inévitable pour s'inscrire à Pôle emploi mais aussi pour les demandes de CAF...

(\*) Dématérialiser : c'est remplacer les documents administratifs des services publics par des fichiers informatiques.

Liliana créé des mails pour les personnes mais « *il faut conserver précieusement les mots de passe* ». La veille, Malika médiatrice stagiaire, a dû refaire les demandes de logement de plusieurs personnes ; toutes avaient oublié leur mot de passe. Quand la maîtrise de l'outil est acquise, certains continuent de venir quand même à la permanence. « *On doit leur expliquer qu'ils n'ont plus besoin de nous mais ce lieu est aussi une sorte de « cyber social* », explique Farid. Ils ont besoin de contact humain, sinon ils deviennent fou ».

- 1- Vous présenterez les idées essentielles de ce texte (8 lignes)
- 2- En vous appuyant sur les idées du texte et en vous référant à votre expérience, vous commenterez l'idée selon laquelle : « **Au prétexte de simplifier, la dématérialisation des services publics renforce l'exclusion des personnes les plus précaires et isolées** ». (2 pages)

### Critères d'évaluation :

#### **Exercice 1 :**

- Compréhension du texte
- Capacités de synthèse et de concision
- Capacités de rédaction

#### **Exercice 2 :**

- Capacités à situer la problématique, à construire un raisonnement et à organiser ses idées
- Capacités à énoncer une position
- Capacités à mobiliser des connaissances, niveau d'information et culture générale
- Expression écrite : style, orthographe...

#### **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](http://www.irts-nouvelle-aquitaine.org)

