

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

PUBLICS ET INSTITUTIONS – U4

SESSION 2020

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

Matériel autorisé.

Aucun matériel n'est autorisé

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

Le sujet comporte 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2020
Publics et Institutions – U4	Code : 20NC-SPE4PI	Page : 1/10

« (...) Les personnes éloignées du numérique forment deux catégories principales : les « non-internautes », qui ne se connectent jamais à internet, et les internautes qualifiés de « distants », dont les compétences numériques sont faibles au point de ne pouvoir réaliser certaines opérations simples. Ainsi, les internautes distants ne sont que très rarement à même d'exploiter les potentialités d'internet dans leurs démarches administratives en ligne, les achats en ligne, ou encore le développement de leur réseau social personnel via les outils numériques ».

(...) 13 millions de nos concitoyens demeurent éloignés du numérique : ils n'utilisent pas ou peu Internet, et se sentent en difficulté avec les usages.

« Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif » -
Dossier de presse du 13 septembre 2018 - Secrétariat d'État au Numérique.

Question 1

Montrer en quoi l'usage du numérique peut engendrer des inégalités.

Question 2

« Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique relèvent principalement de 4 grands domaines : l'économie numérique, l'emploi et la formation, la relation avec les services publics et l'inclusion sociale et le bien-être.

Dans un monde où l'interface numérique devient de plus en plus fréquente pour les opérations les plus simples de la vie courante, l'absence de maîtrise de ce moyen de communication peut entraîner un risque d'exclusion pour les populations concernées. (...) »

« Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif » -
Dossier de presse du 13 septembre 2018 - Secrétariat d'Etat au Numérique.

Montrer comment les dispositifs en faveur de l'usage du numérique participent à la prévention des exclusions.

Question 3

Présenter les enjeux de l'inclusion numérique.

Barème

Question 1 : 12 points.

Question 2 : 14 points.

Question 3 : 8 points.

Expression – composition : 6 points.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2020
Publics et Institutions – U4	Code : 20NC-SPE4PI	Page : 2/10

Liste des annexes

Annexe 1 – Équipement et usages du numérique

Baromètre du numérique 2018, *Autorité de régulation des communications électroniques et des postes*, étude annuelle 2018

Disponible sur www.arcep.fr (consulté le 03 octobre 2019).

Annexe 2 - Un acteur de proximité : la MSAP

Document 1 :

Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ? *Le portail des maisons de services au public*

Disponible sur www.maisondeservicesaupublic.fr (consulté le 13 novembre 2019).

Document 2 :

Les maisons des services aux publics, maisons de l'inclusion numérique ?

Disponible sur www.inclusion-numerique.fr (consulté le 13 novembre 2019).

Annexe 3 - Le PASS numérique

L'État soutient le déploiement national de PASS numériques.

Disponible sur societenumerique.gouv.fr (consulté le 03 octobre 2019).

Le PASS numérique adopté par 48 territoires.

Disponible sur www.banquedesterritoires.fr (consulté le 03 octobre 2019).

Annexe 4 - Exemples d'acteurs de la lutte contre l'exclusion numérique

Étude réalisée par *CSA pour les petits frères des Pauvres*, rapport sur L'exclusion numérique des personnes âgées, p 22.

Disponible sur www.banquedesterritoires.fr (consulté le 03 octobre 2019).

Annexe 5 « Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif »

Secrétariat d'État au Numérique, « Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif », DOSSIER DE PRESSE, 13/09/2018, p.5 à 6.

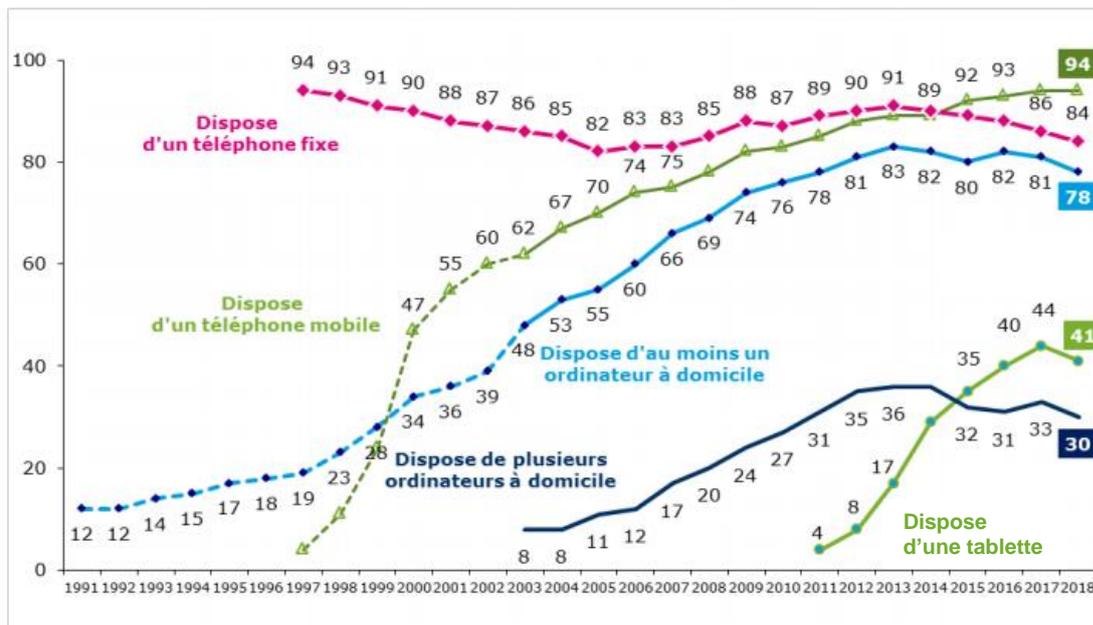
Disponible sur societenumerique.gouv.fr (consulté le 13 novembre 2019).

Annexe 1 - Équipement et usages du numérique

Baromètre du numérique 2018,
 Autorité de régulation des communications électronique et des postes, étude annuelle 2018
 Disponible sur www.arcep.fr (consulté le 03 octobre 2019)

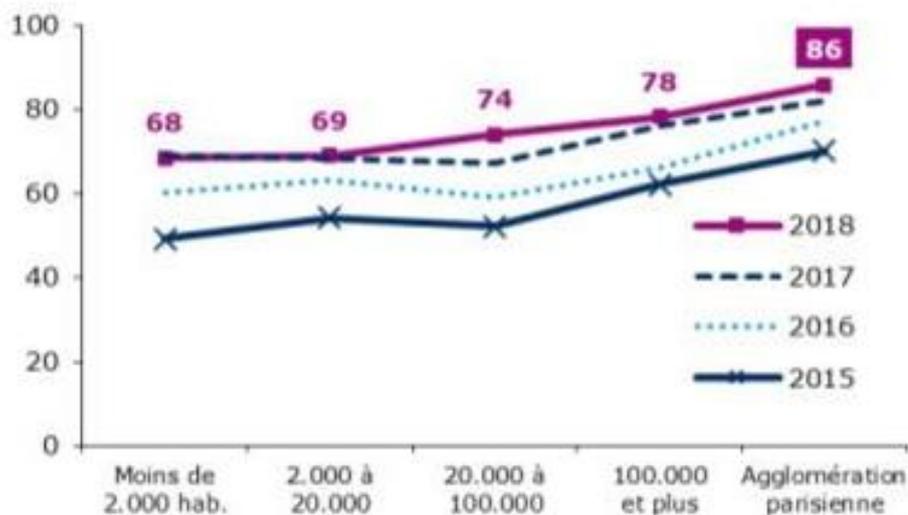
Taux d'équipement (en %)

- Champ : ensemble de la population -



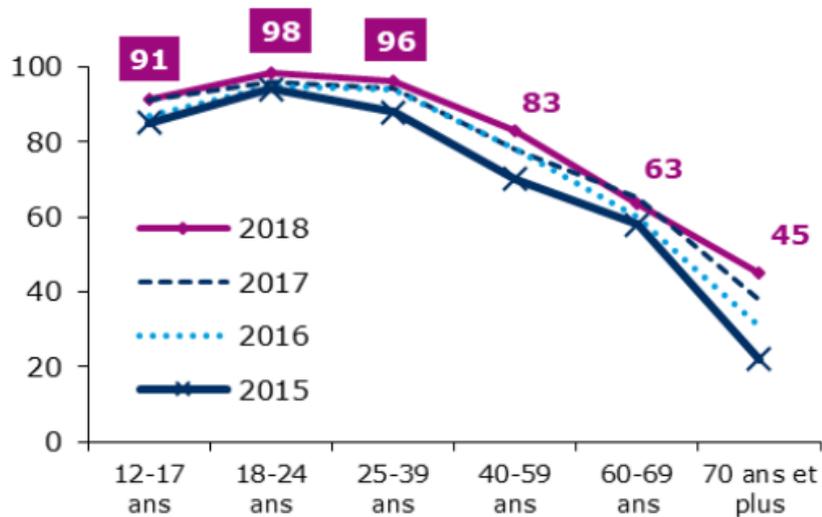
Taux d'équipement en smartphone selon la taille de l'agglomération

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Proportion d'internautes qui se connectent tous les jours selon l'âge,

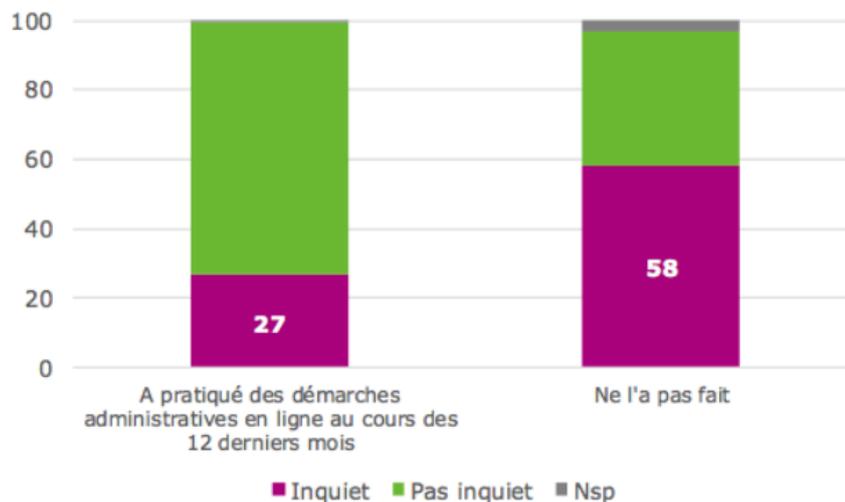
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



LES FRANÇAIS FACE À LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

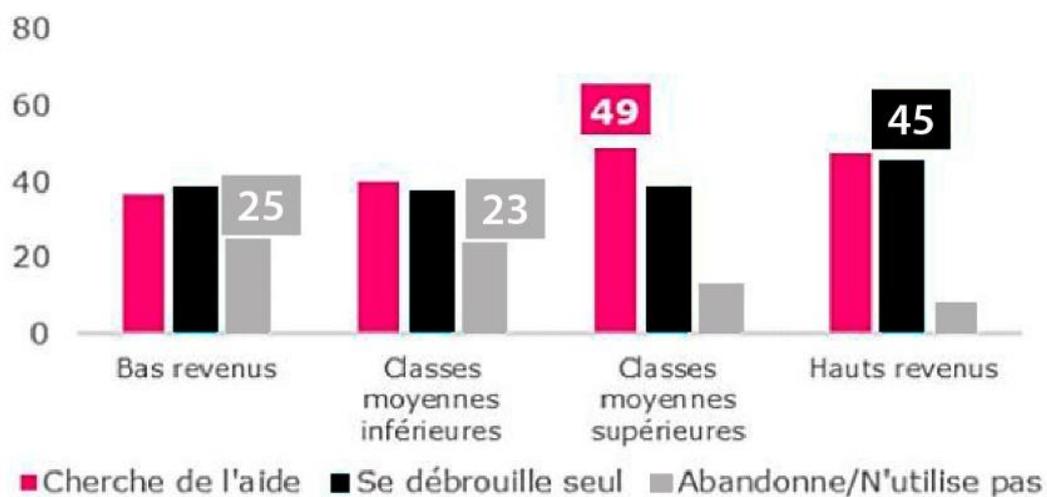
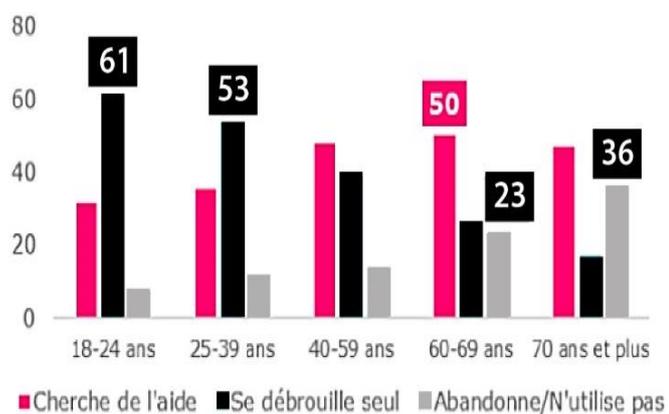
Graphique 62 – Proportion des individus inquiets vis-à-vis de l'utilisation d'internet pour réaliser des démarches administratives et fiscales selon le fait d'avoir réalisé de telles démarches au cours des douze derniers mois

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Réactions face aux difficultés d'utilisation des outils numériques et informatiques



Annexe 2 - Un acteur de proximité : la MSAP

Document 1

Une Maison de services au public (MSAP) est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc.

Chaque Maison de services au public, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie.

Les Maisons de services au public revêtent diverses formes, au regard des besoins de la population locale et des spécificités du territoire. Afin d'aller au plus près des habitants, certaines Maisons privilégient des implantations multi-sites, d'autres le service itinérant, ou l'organisation de permanences partenaires (en mairie, pendant les marchés, dans des locaux associatifs, etc.). Elles peuvent être adossées à des centres médico-sociaux, à des offices du tourisme, des médiathèques, des espaces de co-working, etc.

Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ?

Le portail des maisons de services au public

Disponible sur www.maisondeservicesaupublic.fr (consulté le 13 novembre 2019)

Document 2

Les maisons de services aux publics (MSAP) sont les outils de proximité de la politique publique d'accessibilité aux services. Issues d'un partenariat entre l'État, les collectivités et les opérateurs de services publics, et créées pour répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales et périurbaines, elles proposent d'accueillir, d'orienter et d'accompagner les usagers dans leurs démarches quotidiennes (prestations sociales, accès à l'emploi, énergie...). Les animateurs y sont d'ailleurs formés par les opérateurs partenaires, comme la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), l'Assurance Maladie, Pôle Emploi, La Poste et bien d'autres, pour délivrer des services en leur nom.

Le numérique est au cœur de leur mission qui articule présence humaine et outils numériques. Une enquête nationale, menée en septembre 2015 par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et la Caisse nationale des dépôts, a par ailleurs montré que 55 % de ces structures polyvalentes disposaient alors d'un espace numérique. Elle a également révélé que les usagers venaient s'y renseigner, entre autres, sur l'accès aux outils numériques. De quoi faire de ces MSAP des maillons essentiels des réseaux d'inclusion numérique sur le territoire, à condition que toutes soient équipées et les équipes d'accueil adéquatement formées.

Les maisons des services aux publics, maisons de l'inclusion numérique ?
Disponible sur www.inclusion-numerique.fr (consulté le 13 novembre 2019)

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2020
Publics et Institutions – U4	Code : 20NC-SPE4PI	Page : 7/10

Annexe 3 - Le PASS numérique

Les PASS numériques : l'État soutient le déploiement national de PASS numériques

Ce dispositif, qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder – dans des lieux préalablement qualifiés – à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un PASS numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique.

L'État soutient le déploiement national de PASS numériques
Disponible sur societenumerique.gouv.fr (consulté le 03 octobre 2019)

Le PASS numérique adopté par 48 territoires

Le secrétariat d'État au numérique a dévoilé la liste des 48 territoires de l'appel à projets « pass numérique ». 200 000 personnes pourraient bénéficier de ce système, inspiré des chèques restaurants, pour se former au numérique.



La stratégie d'inclusion numérique du gouvernement repose sur la mise en place d'une aide financière ciblée, prenant la forme de « PASS » fonctionnant comme un titre restaurant cofinancés par l'État et d'autres partenaires. Le 22 juillet 2019, le gouvernement a révélé la liste des bénéficiaires de l'appel à projets « PASS numérique », qui ciblait les collectivités territoriales :

- 10,5 millions d'euros d'argent public mobilisés ;
- 48 collectivités territoriales – sur 50 dossiers déposés – ont été sélectionnées par l'État parmi lesquels 2 conseils régionaux, 15 conseils départementaux, 3 départements et régions d'outre-mer, 22 EPCI¹, et 6 syndicats mixtes spécialisés dans les réseaux ou l'accompagnement numérique.

L'État mobilise 6 millions d'euros, les collectivités complétant le financement à hauteur de 4,5 millions d'euros. (...)

Au total, le secrétariat d'État évalue à 200 000 personnes le nombre de bénéficiaires potentiels du pass numérique. En pratique, ce pass sera délivré par des services publics de proximité - guichet de la mairie,

¹ Établissement public de coopération intercommunale

CCAS, MSAP, espace public numérique... - des travailleurs sociaux ou des associations aux personnes dont on aura diagnostiqué le besoin (aide technique, difficulté à réaliser des télé-démarches administratives...). Ils seront dès alors aiguillés vers un service ou une structure ad'hoc pour bénéficier d'un crédit d'heures de formation, le pass numérique permettant de couvrir les frais de formation.

Le PASS numérique adopté par 48 territoires

Disponible sur www.banquedesterritoires.fr (consulté le 03 octobre 2019)

Annexe 4 - Exemples d'acteurs de la lutte contre l'exclusion numérique

Emmaüs Connect accompagne 32 000 personnes depuis 2013 sur huit territoires.

Pour « faire du numérique une chance pour tous », Emmaüs Connect a trois missions : initier ou former les exclus du numérique, proposer des équipements à tarif solidaire, former les professionnels du travail social. En 2017, 6 800 personnes ont bénéficié d'un accompagnement aux usages ou d'un accès au numérique dont 12 % de plus de 55 ans. Parmi les 312 personnes de plus de 55 ans qui ont bénéficié d'accompagnements aux usages, 247 avaient entre 55 et 65 ans, 56 de 65 à 75 ans, 7 de 76 à 85 ans et deux de plus de 86 ans.

Depuis avril 2018, grâce à une subvention de la Fondation de France, Emmaüs Connect Marseille a commencé la mise en place de parcours longs de formation à l'outil numérique à destination des plus de 60 ans sur le territoire marseillais. L'équipe des Petits Frères des Pauvres de Marseille Belsunce est partenaire et 15 ateliers de deux heures par semaine, directement dans les locaux de l'équipe, vont permettre aux personnes accompagnées par l'équipe de découvrir le numérique. Emmaüs Connect vient également de créer WeTechCare, « start-up à vocation sociale », financée à hauteur d'1 million d'euros par la fondation Google.org. Son objectif est de concevoir des services Web, applications mobiles et tutoriels adaptés à des publics fragiles et non connectés. [...]

Étude réalisée par CSA pour les petits frères des Pauvres,

L'exclusion numérique des personnes âgées, p 22

Disponible sur www.banquedesterritoires.fr (consulté le 03 octobre 2019)

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2020
Publics et Institutions – U4	Code : 20NC-SPE4PI Page : 9/10

Annexe 5 - « Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif »

Le secrétaire d'Etat chargé du Numérique, a lancé le Plan national pour un numérique inclusif ce jeudi 13 septembre (2018) à Nantes, à l'occasion de l'événement Numérique en Commun[s] organisé par l'Agence du numérique. L'objectif de ce plan, c'est de lutter contre l'exclusion numérique. Car 13 millions de Français demeurent éloignés du numérique, parmi lesquels 6,7 millions n'utilisent pas Internet.

L'ambition du Secrétariat d'Etat au numérique et du Gouvernement : faire de la France une société numérique humaine et performante afin de :

- garantir l'accès de tous les Français à leurs droits et aux services publics dans un contexte de numérisation des démarches et de transformation numérique des politiques publiques (télémédecine, smart-cities, télétravail, etc.) ;
- permettre à tous les citoyens de s'approprier les usages et potentialités numériques tout en développant leurs capacités d'agir dans la société numérique ;
- développer du lien social, réduire les fractures existantes et ne pas en créer de nouvelles ;
- bénéficier des retombées économiques de l'investissement dans la montée en compétences numériques ;
- préparer la société à s'adapter aux évolutions technologiques. [...]

Face à l'urgence d'agir, la Stratégie nationale pour un numérique inclusif a été élaborée grâce à l'implication et l'alliance de tous, Gouvernement, collectivités territoriales, grands opérateurs de services publics (CNAF, CNAM, Pôle emploi, La Poste...), acteurs locaux, publics ou privés, acteurs de la médiation numérique. Cette stratégie apporte des réponses structurantes et nouvelles pour les publics en difficulté, les professionnels de l'accompagnement (social et numérique) et les collectivités territoriales. Elle mobilise pour la première fois les opérateurs de service public et les acteurs économiques autour d'objectifs et d'initiatives communs. [...]

Un engagement financier de l'État et de la Banque des Territoires :

- 10M€ pour financer des pass numériques ;
- 5M€ pour structurer les acteurs locaux de l'inclusion numérique, aux côtés des collectivités territoriales.

Avec un effet levier pour les territoires (fonds européens, opérateurs, entreprises, etc.).

Secrétariat d'Etat au Numérique, « *Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif* »,

DOSSIER DE PRESSE, 13/09/2018, p.5 à 6.

Disponible sur societenumerique.gouv.fr (consulté le 13 novembre 2019)

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2020
Publics et Institutions – U4	Code : 20NC-SPE4PI	Page : 10/10