



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Concours du second degré

Rapport de jury

CONCOURS D'ACCES AU CORPS DES PROFESSEURS DE LYCEE TECHNOLOGIQUE (CAPET) CONCOURS INTERNE ET CAER

Section : SCIENCES ET TECHNIQUES MEDICO-SOCIALES

Session 2018

Rapport de jury présenté par :
Madame Sabine CAROTTI,
Présidente du jury

Sommaire

1. Renseignements statistiques	Page 3
2. Epreuve d'admissibilité	Page 4
3. Epreuve d'admission	Page 7
Conclusion générale	Page 11
Annexe : exemple de sujet d'admission	Page 13

Le rapport est rédigé sous la responsabilité de la présidente de jury

1. RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES :

Concours : CAPET interne

Nombre de candidats inscrits	212
Nombre de candidats présents et non éliminés	56
Nombre de candidats admissibles	12
Nombre de candidats présents à l'épreuve orale d'admission	11
Nombre de candidats proposés pour l'admission	5
Rappel : Nombre de postes	5

Epreuve d'admissibilité

- Note la meilleure	16/20
- Moyenne des notes des candidats admissibles	13.88 /20
- Barre d'admissibilité	11,67/20

Epreuve d'admission

- Note la meilleure	12,27/20
- Moyenne des notes des candidats admis	11,49/20

Concours : CAER (concours d'accès à l'échelle de rémunération des professeurs certifiés)

Nombre de candidats inscrits	43
Nombre de candidats présents et non éliminés	19
Nombre de candidats admissibles	12
Nombre de candidats présents à l'épreuve orale d'admission	11
Nombre de candidats proposés pour l'admission	5 + 2 sur liste complémentaire
Rappel : Nombre de postes	5 + 2 sur liste complémentaire

Epreuve d'admissibilité

- Note la meilleure	16/20
- Moyenne des notes des candidats admissibles	14,57/20
- Barre d'admissibilité	12,33/20

Epreuve d'admission

- Note la meilleure	15,40/20
- Moyenne des notes des candidats admis	14,93/20

2. ÉPREUVE D'ADMISSIBILITE : RAPPORT DE L'ÉPREUVE

Les épreuves du concours interne du CAPET ont été définies dans l'arrêté du 28 décembre 2009 fixant les sections et les modalités d'organisation des concours du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique (paru au journal officiel du 6 janvier 2010) et complété par l'arrêté du 27 avril 2011.

Conformément à l'annexe II bis « épreuve d'admissibilité » de cet arrêté, l'épreuve d'admissibilité s'appuie sur un dossier de Reconnaissance des Acquis de l'Expérience Professionnelle (RAEP).

2.1. Attendus de l'épreuve

Le jury rappelle que :

Le candidat doit avoir pris connaissance de la définition de l'épreuve dans les textes officiels précédemment cités.

Le dossier RAEP doit être composé de deux parties structurées :

- la première, de deux pages maximum, dans laquelle le candidat présente son parcours professionnel en mettant en évidence les compétences utiles au métier d'enseignant et exploitables dans la discipline du concours ;
- la seconde, de six pages maximum, dans laquelle le candidat présente une de ses réalisations pédagogiques et l'analyse argumentée de l'activité décrite.

L'activité pédagogique présentée doit avoir été réalisée dans l'un des niveaux d'enseignement de la discipline du concours Sciences et Techniques médico-sociales (STMS) : classe de seconde en enseignement d'exploration « Santé Social », classes

Concours du second degré

Rapport de jury

de première ou de terminale en baccalauréat ST2S, en BTS ESF, DE CESF, BTS SP3S ou DTS IMRT.

A la suite de ces deux parties, le candidat joindra en annexe(s) un ou deux exemples de documents ou de travaux réalisés et pertinents au regard de l'activité pédagogique décrite.

L'authenticité des situations décrites et des documents présentés doit être attestée par le chef de l'établissement dans lequel le candidat les a mis en œuvre.

Les critères d'appréciation du jury porteront sur :

- la pertinence du choix de l'activité décrite ;
- la maîtrise des enjeux scientifiques et techniques, didactiques et pédagogiques de l'activité ;
- la structuration du propos ;
- la prise de recul dans l'analyse de la situation exposée ;
- la justification argumentée des choix pédagogiques opérés ;
- la qualité de l'expression, la maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe.

2.2. Observations

Le jury considère qu'un dossier de qualité :

- correspond à la définition de l'épreuve : nombre de pages, structuration du dossier en 2 parties, présence éventuelle d'annexes (un ou deux exemples de documents ou travaux élaborés/sélectionnés par le candidat et utilisés lors de la séquence présentée et dont les renvois doivent apparaître dans le dossier) ;
- est structuré et rédigé de manière simple et cohérente afin de faciliter la lecture et la compréhension par le jury ; un niveau de langage adapté (vocabulaire pédagogique et didactique) et une bonne maîtrise du français sont attendus ;
- comprend une séquence pédagogique en adéquation avec le niveau visé et une séance mise en œuvre dans une classe relevant des compétences du professeur certifié STMS ;
- inclut des sources fiables et récentes.

Dans la première partie, on n'attend pas une liste exhaustive des compétences du candidat mais une mise en relief des expériences professionnelles qui lui sont propres en relation avec le référentiel de compétences de l'enseignant et en lien avec les enseignements d'un professeur certifié STMS.

Dans la deuxième partie, le candidat doit présenter une construction pédagogique dans une classe de la filière concernée, portant sur **une séquence, structurée en séances, située**

dans une progression pédagogique. Une des séances fera l'objet d'une présentation précise (objectifs, activités, trace-élèves envisagée, évaluations, remédiation ...).

Cette présentation doit être structurée, concise et argumentée et démontrer la capacité du candidat à prendre du recul sur sa pratique et à apporter des pistes de remédiation.

Sur la forme, le dossier doit :

- respecter les exigences typographiques énoncées dans la définition de l'épreuve ;
- être paginé et relié ;
- être organisé (plan, paragraphes, présentation aérée...).

Le jury constate :

- la présence de très bons dossiers présentant un ensemble cohérent, argumenté, mettant en valeur des compétences d'analyse, de synthèse et des capacités rédactionnelles.

- de nombreux dossiers non conformes à la définition de l'épreuve :

1. pas de réalisation pédagogique en seconde partie ;
2. activité prenant appui sur des référentiels ou programmes hors du champ disciplinaire du CAPET STMS (baccalauréat professionnel ASSP, SPVL, formations de travailleurs sociaux, formations paramédicales,...).

- une présentation du parcours professionnel qui ne fait pas émerger les compétences transposables au métier d'enseignant et aux enseignements du secteur STMS. Il ne suffit pas de citer l'expérience professionnelle pour qu'une compétence en soit dégagée ;

- un catalogue théorique de compétences et de qualités personnelles non reliées au parcours professionnel.

Le jury attend que :

- lorsque des concepts de psycho pédagogie et de didactique sont abordés, ils soient maîtrisés, mobilisés et illustrés dans la séquence (« pédagogie inductive », « différenciée », « évaluation formative » ...);

- les citations d'auteurs soient au service de l'argumentation ;
- la construction de la séquence suive un fil conducteur lisible et rigoureux ;
- la séquence présentée soit resituée dans le programme ou le référentiel du niveau d'enseignement choisi ;
- l'évaluation de la séquence et/ou de la séance soit présentée, explicitée et exploitée ;
- l'interdisciplinarité et/ou la transversalité soient éventuellement abordées ;
- les enjeux technologiques, professionnels voire de poursuite d'études soient évoqués.

3. ÉPREUVE D'ADMISSION : RAPPORT DE L'ÉPREUVE

3.1. Caractéristiques de l'épreuve

Les candidats ont travaillé sur deux sujets différents (un exemple est joint en annexe) portant sur le programme de Sciences et techniques sanitaires et sociales en classe de terminale baccalauréat ST2S, en référence au BO n°33 du 13 septembre 2012.

L'épreuve se déroule en deux temps, la préparation de l'épreuve et la soutenance orale.

La préparation de l'épreuve dure 5 heures qui se décomposent en :

✓ 4 heures pendant lesquelles les candidats :

- s'approprient le sujet ;
- réalisent les travaux pratiques (recherche documentaire, production de supports pédagogiques, **notamment le support demandé dans le sujet,...**) en utilisant l'outil numérique ;
- conçoivent le projet de la séquence de formation en exploitant les travaux pratiques,
- réalisent de **manière détaillée** une des séances de la séquence proposée ;

✓ 1 heure pendant laquelle les candidats :

- préparent l'exposé.

L'oral face aux membres du jury dure 1 heure maximum, il est composé de deux parties :

Un exposé de 30 minutes et un entretien avec le jury de 30 minutes.

L'exposé, structuré et argumenté, a pour objectifs :

- d'expliciter la démarche méthodologique mise en œuvre lors des travaux pratiques en mettant en évidence et en analysant les informations issues des investigations ;
- de présenter le support produit et son utilisation ;
- de décrire une séquence de formation ;
- de présenter de façon détaillée une des séances constitutives de la séquence.

L'entretien avec le jury permet plus particulièrement au candidat :

- de préciser certains points de sa présentation ;

- d'expliquer et justifier les choix de nature didactique et pédagogique qu'il a opérés dans la construction de la séquence de formation présentée.

Comme précisé dans l'arrêté du 27 avril 2011, un temps d'entretien (maximum 10 minutes) peut être réservé à un échange sur le dossier de RAEP.

3.2. Attendus de l'épreuve

Pour cette épreuve, le jury évalue à la fois les qualités pédagogiques, les connaissances scientifiques et techniques relatives aux sujets proposés et les capacités du candidat à justifier ses choix et à les argumenter.

Il est indispensable que les candidats aient une maîtrise approfondie des contenus scientifiques du domaine sanitaire et social correspondant au niveau du concours pour dispenser un enseignement adapté.

Les candidats n'ayant pas d'expérience de cet enseignement doivent faire un travail de recherche, et dans la mesure du possible, d'observation pédagogique *in situ* de séances correspondant aux enseignements d'un professeur certifié STMS.

Il est également nécessaire pour le candidat de connaître les programmes des enseignements, qui peuvent être confiés à un professeur de STMS ainsi que les référentiels des formations, dans lequel il peut intervenir :

- enseignement d'exploration « Santé et social » en classe de seconde ;
- enseignement de sciences et techniques sanitaires et sociales en cycle terminal de la série ST2S ;
- enseignements de spécialité des BTS ESF et SP3S, DE CESF, DTS IMRT.

En effet, même si ces programmes et référentiels sont mis à disposition lors de la préparation de la séquence, il est essentiel que les candidats ne les découvrent pas le jour de l'épreuve. Pour concevoir une séquence pédagogique cohérente, le candidat doit avoir intégré les objectifs de formation et les finalités des enseignements et des diplômes préparés. La diversité scolaire et l'hétérogénéité des classes sont également à prendre en compte.

Par ailleurs, la maîtrise de la recherche documentaire avec l'outil numérique est indispensable pour réaliser les investigations conduites lors des travaux pratiques du sujet.

L'exposé :

- doit être structuré ;
- la démarche méthodologique adoptée pour l'élaboration des travaux pratiques demandés lors de l'épreuve doit être présentée ;
- les résultats des investigations et leur analyse doivent être présentés et utilisés, tout ou partie, pour la construction de la séquence ;

- une justification des choix pédagogiques et didactiques est attendue pour l'élaboration de la séquence et de la séance présentées.

Au cours de l'entretien, le jury recherche la capacité du candidat à :

- préciser certains points de l'exposé ;
- expliquer et justifier ses choix dans un esprit d'ouverture et avec une prise de recul.

Les questions du jury ont pour but d'évaluer le candidat et ne servent en aucun cas à le piéger.

3.3 Observations

D'une manière générale, le jury a apprécié la qualité de certaines prestations tant dans la réalisation des travaux pratiques, que de l'exposé et de l'entretien, intégrant une approche réaliste et concrète du métier d'enseignant :

- dans le champ disciplinaire avec une bonne maîtrise des connaissances, une logique des contenus de formation exposés.
- dans le champ pédagogique avec :
 - une approche **opérationnelle** des activités proposées aux élèves ;
 - une approche **transversale** (exemple : pôles thématiques-pôles méthodologiques ; modules...) **et interdisciplinaire** des contenus de formation ;
 - une mise en œuvre de la démarche technologique pour le baccalauréat ST2S ou professionnelle pour les BTS ;
 - une capacité à proposer des séquences et séances réalistes et ancrées dans toute la mesure du possible dans un contexte territorial ;
 - une prise en compte de la diversité des élèves ;
 - une capacité à prendre du recul dans les méthodes de travail ;
 - une qualité et une pertinence de certaines productions proposées ;
 - la mise en place d'évaluations adaptées et conformes au niveau attendu.

Les prestations orales ont permis de mettre en évidence la capacité à l'autoévaluation et à l'analyse, les qualités d'écoute et l'aptitude au dialogue, le dynamisme de certains candidats.

Cependant, pour d'autres candidats, **le jury a constaté** :

- une méconnaissance des programmes et référentiels ;
- des connaissances disciplinaires insuffisantes pour transmettre les savoirs aux élèves ;

Concours du second degré

Rapport de jury

- l'absence de présentation de la démarche d'investigation utilisée lors des travaux pratiques, un manque de prise de recul par rapport aux sources et résultats des recherches, l'absence de réinvestissement de tout ou partie des travaux pratiques dans la séquence pédagogique présentée ;
- une maîtrise insuffisante des finalités des formations en lien avec la spécialité du concours ;
- une organisation de séquence qui ne prenait pas en compte :
 - le niveau de la formation,
 - les éléments des programmes ou des référentiels ;
- des constructions de séquences et séances imprécises, ou irréalisables, ou mal situées dans la progression annuelle (difficulté, durée) ;
- des exposés non structurés (absence d'introduction et de conclusion), sans argumentation ni justification des choix ;
- la présentation sans maîtrise de certains concepts pédagogiques ;
- l'utilisation non pertinente et non argumentée des outils et des supports ;
- des évaluations données sans lien avec les objectifs de la séquence, et sans informations sur les modalités et les contenus ;
- une mauvaise gestion du temps lors de l'exposé ne permettant pas de présenter la séance ;
- un manque de dynamisme, une posture mal adaptée, une mauvaise gestion du stress ;
- un manque de rigueur dans le vocabulaire (vocabulaire technique mal assuré, niveau de langage insuffisamment adapté).

CONCLUSION GENERALE

La session 2018 des concours CAPET interne STMS et CAER STMS a admis 10 candidats pour les 10 postes offerts par le Ministère de l'Éducation nationale ce qui représente un taux de réussite de **13,3%** (75 candidats présents à l'épreuve d'admissibilité).

Que tous ces candidats soient félicités par l'ensemble du jury.

Pour l'épreuve d'admissibilité, trop de dossiers de RAEP ne respectaient pas la définition d'épreuve, notamment en termes de forme. Le jury rappelle l'importance de respecter la définition d'épreuve.

Le jury a apprécié les dossiers de RAEP dont la structuration et les contenus personnalisés mettent en valeur les compétences professionnelles acquises.

La réunion qui s'est déroulée la veille de l'épreuve et qui permet aux candidats de prendre connaissance de l'organisation de l'épreuve dans le temps et dans l'espace a, à nouveau, été fort appréciée par ces derniers.

Si ce concours ne peut être exclusivement réservé aux candidats ayant une expérience d'enseignement en sciences et techniques médico-sociales, il est cependant indispensable que les candidats aient pris connaissance de la diversité des enseignements et niveaux de formation auxquels ils seront confrontés en adéquation avec la définition des épreuves.

La diversité des publics accueillis et leurs particularités, élèves et étudiants, doivent être également connus.

L'expérience d'enseignement et une préparation sérieuse et rigoureuse ont conduit un grand nombre de candidats à un bon degré de connaissances des programmes/référentiels et à une pratique pédagogique appréciable.

Il est important de préciser qu'un candidat au concours de recrutement des professeurs de sciences et techniques médico-sociales doit avoir une réelle maîtrise du champ disciplinaire et de sa didactique afin de lui permettre d'aborder les problématiques sous les aspects scientifique, économique, sociologique et juridique et de pouvoir en faire une analyse pertinente.

Les candidats admis ont révélé des compétences attendues de la part d'un enseignant : analyse et exploitation efficaces des documents, maîtrise des outils numériques, présentation synthétique, rigoureuse et convaincante des argumentations, maîtrise des contenus et enfin qualités d'écoute et de communication certaines.

Concours du second degré

Rapport de jury

Le jury tient à remercier, madame la Proviseure, monsieur le Directeur délégué aux formations professionnelles et technologiques et l'ensemble des personnels du lycée Mathias de Chalon-sur-Saône pour l'accueil et l'aide efficace apportés dans la mise en place de ce concours. Ce concours s'est déroulé dans d'excellentes conditions.

EXEMPLE DE SUJET

SESSION 2018

CAPET INTERNE

SECTION SCIENCES ET TECHNIQUES MEDICO-SOCIALES

Épreuve pratique d'admission

Leçon portant sur les programmes des lycées et des classes post-baccalauréat

SUJET A

Travaux pratiques : quatre heures ;

Préparation de l'exposé : une heure ;

Exposé : trente minutes ;

Entretien : trente minutes.

Vous enseignez les Sciences et Techniques Sanitaires et sociales en classe de terminale de la série technologique Sciences et Technologies de la Santé et du Social.

Vous concevez et organisez une séquence de formation **prenant appui sur les investigations et analyses** que vous aurez effectuées au cours des travaux pratiques. Vous présentez de manière détaillée une des séances de formation constitutive de cette séquence.

Les compétences à développer dans cette séquence sont liées au Pôle : « Politiques et dispositifs de santé publique et d'action sociale », et plus particulièrement au point 8 « Quels politiques et dispositifs sociaux pour favoriser le bien-être social ? » dans la partie « **Organisation et fonctionnement des dispositifs et institutions, l'exemple des dispositifs de lutte contre la précarité, pauvreté et exclusion sociale** ».

La séquence a pour objectif de présenter les dispositifs permettant de répondre aux priorités sociales

TRAVAUX PRATIQUES (4 heures)

Lever les obstacles

[...] « Le Centre communal d'Action sociale (CCAS) de Grenoble, qui a participé à plusieurs travaux de l'Odenore – Observatoire de recherche sur le non-recours - [...] a fait de l'accès aux droits un axe stratégique », indique Matthieu Angotti, son directeur. Sous son impulsion, la municipalité, qui gère l'ensemble des centres sociaux, (appelés ici maisons des habitants), a conduit une concertation sur ce sujet avec de nombreux acteurs du champ social. Leurs propositions ont débouché sur des mesures concrètes pour améliorer l'accès aux droits sociaux. [...]

KAMMERER Mariette, Lever les obstacles, *Lien social*, 2017, n° 1212, p. 14 – 15.

Consigne de l'activité de travaux pratiques :

Réaliser un support permettant d'analyser les dispositifs que propose la ville de Grenoble pour répondre aux difficultés d'accès aux droits des populations vulnérables.

Les résultats de vos investigations pourront être imprimés.

Vous disposez de :

1) **1 h en salle de préparation pour :**

- vous approprier le sujet ;
- préparer les travaux correspondant à la compétence liée à l'utilisation des techniques de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE).

2) **1 h 30 minutes en salle de TP multimédia** pour réaliser les investigations et les analyses relatives au sujet.

3) **1 h 30 minutes en salle de préparation pour :**

- finaliser votre activité de travaux pratiques ;
- envisager la préparation de la séquence d'enseignement en lien avec l'une des activités pratiques et détailler une séance de formation.

Conception et présentation d'une séquence de formation (2 heures)

Vous disposez d'1 heure pour :

- préparer votre exposé oral.

Vous disposez d'1 heure devant le jury pour un exposé et un entretien.

Durant l'exposé de 30 minutes, vous :

- explicitez votre démarche méthodologique ;
- mettez en évidence les informations, données et résultats issus des investigations conduites au cours des travaux pratiques ;
- décrivez la séquence de formation élaborée et présenterez de manière détaillée une des séances de formation constitutive de la séquence.

Durant l'entretien de 30 minutes, vous pourrez être amené(e) à :

- préciser certains points de votre présentation ;
- expliquer et justifier vos choix de nature didactique et pédagogique.

- ANNEXES

ANNEXE 1 : Enquête sur l'accès aux droits, Volume 2 : **Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours**, (en ligne), mars 2017.

Disponible sur : <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enqueterelations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf> (consulté le 14 décembre 2017).

ANNEXE 2 : Les cahiers du CNLE, **Contribution au suivi du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale**, (en ligne), février 2016.

Disponible sur :

http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Contribution_CNLE_au_suivi_du_plan_pauvrete_2016.pdf (consulté le 14 décembre 2017).

ANNEXE 1

Enquête sur l'accès aux droits

[...]

En amont des problèmes qui peuvent émerger dans les relations avec les services publics ou les administrations, l'accès à des droits ou prestations sociales peut être freiné dès les démarches préalables.

[...]

Dématérialisation des services publics : un mode d'accès qui pénalise certain-e-s bénéficiaires

L'enquête confirme que les situations de précarité et les difficultés d'accès à l'information administrative sur internet sont liées. Plus la précarité est importante, plus les personnes concernées sont susceptibles d'être pénalisées par des démarches administratives à effectuer en ligne, voire de ne pas disposer de l'équipement matériel nécessaire pour le faire.

Cependant, ces deux situations ne se recoupent pas entièrement. Ainsi, 23 % des personnes non précaires rapportent également un accès difficile ou inexistant aux informations administratives sur internet.

[...]

Parmi les personnes qui n'ont pas accès à internet, plus d'une personne sur quatre (27 %) rapporte des difficultés pour réaliser ses démarches administratives. Cette proportion atteint 33 % chez les personnes qui, bien qu'elles bénéficient d'un accès internet, déclarent ne pas trouver aisément sur internet les informations relatives aux services publics ou aux administrations dont elles ont besoin.

Ces résultats dessinent les contours d'un public éprouvant des difficultés importantes pour effectuer les démarches administratives courantes. Parmi les jeunes, parmi les personnes peu diplômées, parmi les personnes précaires ou les personnes peu à l'aise sur internet (ou sans accès), plus d'une personne sur trois déclare, ainsi, des difficultés. Si la grande majorité indique alors pouvoir bénéficier d'une aide, ce n'est pas le cas de 13 % des personnes précaires isolées et de 9 % des personnes ayant des difficultés à trouver sur internet les informations administratives qu'elles souhaitent.

Enquête sur l'accès aux droits, Volume 2 : **Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours**, (en ligne), mars 2017. Disponible sur :

<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enqueterelations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf> (consulté le 14 décembre 2017).

ANNEXE 2

Recours au numérique et dématérialisation : attention au risque de déshumanisation et de « désertification administrative »

La simplification des démarches administratives est aujourd'hui synonyme de dématérialisation. Tous les services administratifs sont potentiellement concernés.

Ainsi, la politique d'accueil physique de l'Assurance maladie repose aujourd'hui sur une stratégie multi-canal : accueil physique, offre digitale, accueil téléphonique... Fin 2014, le réseau de l'Assurance maladie comptait 2 125 points de contact, répartis sur tout le territoire. Ce maillage territorial a permis de répondre à 36 millions de sollicitations à l'accueil physique au cours de l'année 2014 (contre 35 millions en 2013). L'accueil physique est aujourd'hui le deuxième canal de contact, devant le téléphone (27 millions de contacts en 2014) et derrière le compte Ameli (115 millions de contacts en 2014).

À travers la convention d'objectifs et de gestion signée avec l'État, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) s'est engagée non seulement à assurer sa présence en milieu rural et dans les zones périurbaines fragilisées, mais aussi à renforcer l'accessibilité de ses services, en combinant les offres physiques et numériques. Les organismes locaux mettent ainsi progressivement en place des espaces libre-service, où les assurés bénéficient d'un accès autonome aux services en ligne de l'Assurance maladie et d'un accompagnement à leur usage. Parallèlement, la politique d'accueil sur rendez-vous est en voie de généralisation à travers la mise en place d'espaces conseil sur les sites d'accueil, où sont prises en charge les situations complexes ou de fragilité sociale, au titre desquelles figure notamment la CMU-C. [...]

Accès à internet et accompagnement à l'usage du numérique

Levier de simplification et d'accélération des procédures, le recours au numérique apparaît comme un progrès pour la majorité des usagers. Pour autant, il constitue aussi potentiellement un obstacle à l'accès aux droits pour ceux qui n'ont pas d'accès direct et/ou ne maîtrisent pas Internet et ne trouvent pas dans leur environnement proche des personnes ressources pouvant les accompagner dans ces démarches.

Selon le Baromètre du numérique¹, la proportion de Français disposant d'Internet à domicile continue de progresser et atteint 84 % en 2015; néanmoins, parmi les personnes vivant dans les ménages à bas revenu, 1 sur 4 ne dispose pas d'une connexion fixe à l'Internet à domicile et moins d'1 sur 2 accomplit sur le net des démarches administratives ou fiscales.

Face au développement de la dématérialisation des services, les CCAS tentent, dans certains territoires, d'être médiateurs et de proposer des démarches d'accompagnement à l'usage d'Internet, sans pouvoir toutefois compenser totalement les manques.

Dans ce contexte, le CNLE suggère qu'une attention particulière soit portée au Service civique (objectif de création de 25 000 missions d'ici 2017), et notamment aux actions de facilitation de l'usage du numérique prévues pour aider les personnes à accéder à leurs droits, directement au sein des CAF et des CPAM. [...]

¹ Credoc, rapport réalisé pour l'ARCEP, Baromètre du numérique, Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, édition 2015.▣

Pour le CNLE, le maintien et l'accessibilité de points d'accueil physique – notamment les accueils des caisses de sécurité sociale (incluant ses branches maladie, famille et retraite) - est inscrit dans la mission de service public.

Aussi, face aux limites et aux risques inhérents au développement des logiques de dématérialisation, il importe que le maillage territorial des lieux d'accueil, d'information et d'accès aux droits soit garanti dans un souci de proximité et d'équité territoriale, notamment pour nos concitoyens les plus démunis. Dans ce cadre, il s'agira de veiller à l'effectivité du Plan d'action en faveur du travail social, et plus précisément à ce que les lieux d'accueil de proximité prévus dans le Plan soient adaptés et à la hauteur des besoins (en termes de nombre de lieux, d'accessibilité géographique, de jours de permanence et de plages horaires).

Dans ce contexte de dématérialisation, le CNLE appelle à reconnaître que les moyens d'accès direct à Internet (équipement et connexion) doivent être considérés comme un service de première nécessité.

Dans le but d'améliorer l'information, voire d'ajuster les réorganisations de lieux d'accueil, le CNLE recommande, en amont de toute démarche impactant l'accès aux droits sur les territoires, d'associer les acteurs locaux et les usagers, en portant parmi ceux-ci une attention particulière aux personnes en situation de précarité ou d'exclusion sociale. À cet égard, il pourrait être pertinent non seulement de s'appuyer sur les Conseils consultatifs des personnes accueillies ou accompagnées - CCRPA (essentiellement concernés par les problématiques du logement et de l'hébergement) mais aussi de constituer des comités d'usagers au sein des différentes caisses (CAF, CPAM, MSA, CARSAT...), en s'inspirant notamment des recommandations méthodologiques formulées dans le rapport du CNLE en 2011².

²

Rapport du CNLE, Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques, octobre 2011.

Les cahiers du CNLE, **Contribution au suivi du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale**, (en ligne), février 2016. Disponible sur :

http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Contribution_CNLE_au_suivi_du_plan_pauvrete_2016.pdf

(consulté le 14 décembre 2017)