CAS PRATIQUE ET SYNTHÈSE DE DOCUMENTS

Faux messages administratifs : informer et protéger les usagers

Épreuve d'admissibilité · 3 heures · Coefficient 2 · Sujet d'entraînement non officiel

CONTEXTE DU SUJET

Le **territoire de Valmont** compte environ 90 000 habitants et dispose de trois points d'accueil administratifs. Depuis plusieurs mois, des usagers reçoivent des messages qui imitent des administrations pour obtenir un paiement ou des informations personnelles. Les services souhaitent mieux informer les habitants, sans exclure ceux qui utilisent peu Internet.

PARTIE 1 — ANALYSER LE DOSSIER

1. Comment les signalements de messages suspects ont-ils évolué entre 2025 et 2026 ? Présentez l'augmentation en nombre et en pourcentage. **15 lignes maximum.**

2. Quels sont les principaux signes d'un message suspect et les vérifications à conseiller ? Appuyez-vous sur les documents. **15 lignes maximum.**

3. Dans la limite de **17 500 €**, proposez une combinaison d'actions pour informer et accompagner les usagers. Chiffrez-la et justifiez votre choix. **15 lignes maximum.**

4. En **deux pages maximum**, présentez une synthèse structurée en deux parties : **I. Les difficultés rencontrées et leurs conséquences ; II. Les réponses possibles pour informer, protéger et accompagner les usagers.**

PARTIE 2 — RÉALISER UN SUPPORT D'INFORMATION

Réalisez un **projet de fiche d'une page maximum destinée aux usagers**. Elle présentera quatre rubriques : **1.** reconnaître un message suspect ; **2.** vérifier une demande ; **3.** réagir après un clic ou une transmission de données ; **4.** trouver une aide humaine. Utilisez exclusivement le dossier.

DOSSIER DOCUMENTAIRE

10 documents · 10 pages de pièces · dossier complet de 12 pages

01	Tableau de bord : signalements 2025–2026	p. 03
02	Article de presse locale : une fausse demande de paiement	p. 04
03	Captures de deux messages reçus par des usagers	p. 05
04	Courriel de la responsable de l’accueil	p. 06
05	Enquête de l’association Passerelle numérique	p. 07
06	Fiche pratique : quatre réflexes de prudence	p. 08
07	Compte rendu d’un incident et de sa prise en charge	p. 09
08	Réunion entre les partenaires du territoire	p. 10
09	Note budgétaire : cinq actions possibles	p. 11
10	Note d’évaluation : comment mesurer les résultats ?	p. 12

CONSIGNES

Utilisez uniquement les éléments de ce dossier pour répondre aux questions. **Une calculatrice est autorisée** pour cette épreuve. Respectez les limites de longueur indiquées sur la première page.

NOTE STATISTIQUE

Les messages suspects signalés aux points d’accueil

VAL-OBS-2026/09 · 30 septembre 2026

Les trois points d’accueil de Valmont enregistrent les demandes des habitants qui souhaitent vérifier un message reçu. Un **signalement** désigne ici un message jugé suspect par l’usager : il ne prouve pas, à lui seul, qu’une fraude a eu lieu.

BILAN ANNUEL COMPARABLE (JANVIER À SEPTEMBRE)

Indicateur	2025	2026
Contacts reçus à l’accueil	2 000	2 500
Messages suspects signalés	420	700
Demandes d’aide pour vérifier un lien	310	510
Personnes accompagnées sur place	260	420

PART DES MESSAGES SUSPECTS PARMI LES CONTACTS ENREGISTRÉS



Champ de l’étude

Les statistiques décrivent **les contacts avec les services**. Une même personne peut avoir contacté plusieurs fois un point d’accueil. On ne peut donc pas déduire de ces chiffres le nombre de victimes ni la totalité des tentatives de fraude sur le territoire.

La direction constate une hausse de la fréquentation, mais estime nécessaire de distinguer le développement des signalements, une meilleure vigilance des habitants et l’augmentation éventuelle des tentatives de fraude.

ARTICLE DE PRESSE

« J’ai failli payer » : les faux SMS sèment le doute

Édition locale nº 37 · 18 septembre 2026

Valmont. Plusieurs habitants disent avoir reçu des messages les invitant à régler de faibles sommes pour éviter une pénalité administrative. Les services d’accueil constatent surtout une difficulté : les usagers ne savent pas toujours distinguer une véritable information d’une tentative de tromperie.

Un montant faible pour provoquer une réaction rapide.

« Le SMS disait qu’il me restait 8,70 € à payer dans les vingt-quatre heures. J’étais sur le point de cliquer », raconte une habitante. Son fils lui conseille de vérifier l’adresse du site plutôt que de payer depuis le lien reçu.

Des messages similaires mentionnent un dossier bloqué, un remboursement à confirmer ou une urgence fictive. Les auteurs choisissent souvent de petites sommes pour réduire la méfiance.

Une demande d’aide, pas seulement un problème technique.

Au guichet, les agents constatent que les usagers cherchent d’abord une confirmation. Certains savent repérer un lien étrange, mais craignent de laisser passer une véritable échéance.

Une association locale demande de garder une possibilité de vérification par téléphone ou à l’accueil, notamment pour les personnes peu à l’aise avec les démarches numériques.

Portée des témoignages

Ces expériences montrent des situations concrètes. Elles ne permettent pas, à elles seules, de mesurer le nombre de fraudes sur tout le territoire.

PIÈCES JOINTES À UN SIGNALEMENT

Deux messages transmis par des usagers

VAL-ACC-2026/44 · 20 septembre 2026

Les messages ci-dessous sont **reconstitués** pour l’exercice. Les adresses en **.invalid** sont volontairement inutilisables. Aucune information personnelle réelle n’est reproduite.

MESSAGE A — SMS REÇU LE 16 SEPTEMBRE

« **ADMINISTRATION : dernier rappel.** Un paiement de **8,70 €** est attendu avant ce soir pour éviter des frais supplémentaires. Réglez ici : **https://paiement-urgent.invalid** »

MESSAGE B — COURRIEL REÇU LE 18 SEPTEMBRE

De : « Suivi démarches » <support@service-administration.invalid>
Objet : Dossier à débloquer sous 24 heures

« Afin d’éviter la suspension de votre dossier, envoyez une copie de votre pièce d’identité et les informations de votre carte bancaire. Cette vérification est obligatoire aujourd’hui. »

Observation recueillie à l’accueil

Les deux personnes ont indiqué avoir ressenti une urgence. Aucune n’avait vérifié la demande par un canal indépendant au moment où elle a présenté le message.

COURRIEL PROFESSIONNEL

Difficultés rencontrées par les agents d’accueil

Message interne n° ACC-118 · 21 septembre 2026

De : Claire Martin, responsable de l’accueil
À : responsables des trois points d’accueil
Objet : Vérification des messages suspects et accompagnement des usagers

Bonjour,

Les agents reçoivent davantage de visiteurs munis de captures de SMS ou de courriels qui semblent provenir d’une administration. Plusieurs personnes demandent si elles doivent payer immédiatement. D’autres ont déjà communiqué des informations et ne savent pas quelle démarche entreprendre.

Au point d’accueil Centre, une vérification prend généralement entre cinq et dix minutes lorsqu’un agent connaît le bon service à contacter. À Vallée, la recherche est plus longue, car les coordonnées des administrations ne sont pas réunies dans un même répertoire. Les agents signalent également des difficultés à expliquer certaines consignes sans employer un vocabulaire trop technique.

Je propose que nous mettions à disposition un **guide court de vérification**, une liste de contacts publics régulièrement mise à jour et une formation de base pour les agents d’accueil. Un usager qui ne peut pas utiliser Internet doit toujours disposer d’une autre possibilité de contact.

Merci de transmettre vos observations avant notre réunion de coordination.

Claire Martin
Responsable de l’accueil · Valmont

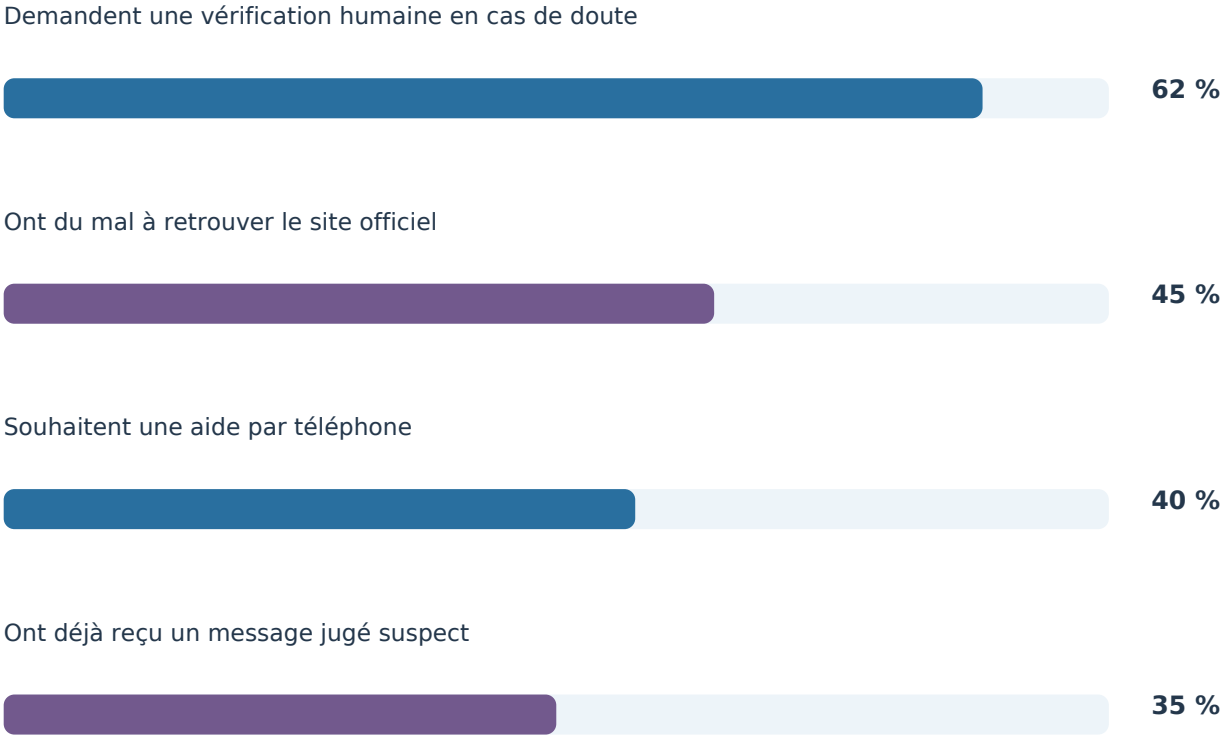
ENQUÊTE ASSOCIATIVE

Comment les habitants vérifient-ils les messages reçus ?

Enquête PN-2026/02 · Septembre 2026

L’association a interrogé **300 habitants volontaires** lors de permanences locales. Les répondants pouvaient donner plusieurs réponses. L’enquête ne prétend donc pas représenter l’ensemble des 90 000 habitants.

RÉPONSES RECUEILLIES (EN % DES 300 RÉPONDANTS)



Paroles recueillies

« Lorsque je reçois un lien, j’aimerais pouvoir appeler un numéro que je connais. » — « Une petite fiche avec des exemples me serait plus utile qu’une page de conseils très longue. »

EXTRAIT DE GUIDE PUBLIC

Quatre réflexes pour vérifier une demande

Fiche PRÉV-2026/07 · Septembre 2026

Ce projet de guide a été proposé aux partenaires de Valmont. Il résume les vérifications utiles face à un message inattendu. Il ne remplace pas les procédures propres à chaque administration.

01

Ne pas se précipiter

Une menace de sanction immédiate ou un délai très court doit inviter à vérifier.

02

Ne pas suivre le lien reçu

Chercher soi-même le site officiel ou utiliser des coordonnées déjà connues.

03

Ne pas transmettre de données sensibles

Ne pas envoyer de mots de passe, de codes de validation ou de données bancaires à partir d’un message douteux.

04

Demander de l’aide en cas de doute

Contacter directement l’administration concernée ou se rendre à un accueil adapté.

Si des données ont été communiquées

Conserver le message et les éléments utiles, contacter rapidement sa banque si des informations de paiement ont été transmises, puis demander conseil à un canal officiel adapté à la situation.

COMPTE RENDU ANONYMISÉ

Prise en charge d’une personne ayant cliqué sur un lien

CR-ACC-2026/37 · 22 septembre 2026

Une habitante s’est présentée à l’accueil après avoir ouvert un lien contenu dans un SMS annonçant un paiement urgent. Elle a saisi son nom, son téléphone et le numéro de sa carte bancaire sur une page imitant celle d’un service public.

CHRONOLOGIE RECONSTITUÉE

Heure	Événement
09 h 10	Réception d’un message annonçant une dette de 12,50 €.
09 h 18	Ouverture du lien et saisie de données personnelles.
10 h 05	Doute après comparaison avec le site officiel.
10 h 25	Appel à la banque et demande d’assistance.
11 h 00	Accueil, aide au signalement et conseils de vigilance.

La personne avait conservé le message et connaissait l’heure approximative de l’opération. L’agent d’accueil l’a aidée à distinguer les démarches utiles de celles qui relevaient de sa banque et des organismes compétents. Aucune information bancaire n’a été conservée par l’accueil.

Le compte rendu indique également que l’habitante ne disposait pas d’un ordinateur personnel. Sans accompagnement, elle ne savait pas où trouver les informations de signalement.

> **Limite du document**
>
> Il s’agit d’un cas individuel reconstitué : cette situation illustre des besoins d’accompagnement mais ne prouve pas que tous les messages suspects entraînent une fraude.

COMPTE RENDU DE RÉUNION

Quelles actions d’information et d’accompagnement ?

Réunion RC-2026/09 · 23 septembre 2026

Participants : responsables des trois accueils, association Passerelle numérique, médiateur numérique, service de communication et service financier.

PROPOSITIONS EXAMINÉES

Permanences mobiles

Aller vers les habitants éloignés des accueils permanents, mais demande du temps de déplacement.

Formation des agents

Harmoniser les conseils et les bons contacts ; nécessite de maintenir le guide à jour.

Guides imprimés

Faciles à distribuer et utilisables sans Internet ; risque de devenir obsolètes.

Ateliers collectifs

Permettent des démonstrations concrètes ; certains publics n’osent pas participer à un groupe.

Décision de réunion

Le groupe recommande une combinaison d’actions plutôt qu’une communication uniquement numérique. Le choix définitif dépendra du budget, des publics prioritaires et des résultats mesurables.

NOTE BUDGÉTAIRE

Coût prévisionnel des actions proposées

FIN-2026/28 · 25 septembre 2026

L'enveloppe disponible pour l'ensemble du programme est plafonnée à **17 500 €**. Le service financier présente cinq actions qui peuvent être combinées ou ajustées. Les montants ci-dessous sont des prévisions et comprennent les dépenses prévues de l'action concernée.

OPTIONS ET MONTANTS PRÉVISIONNELS

Action	Volume	Prix unitaire	Coût total
Permanences mobiles	12 demi-journées	650 €	7 800 €
Formation des agents	20 agents	180 €	3 600 €
Guides imprimés	4 000 exemplaires	0,45 €	1 800 €
Ateliers collectifs	8 séances	650 €	5 200 €
Bilan et évaluation	Forfait	2 100 €	2 100 €

Les quantités peuvent être réduites proportionnellement : par exemple, quatre permanences mobiles coûtent quatre fois 650 €. Le forfait de bilan et d'évaluation n'est pas divisible.

> **Contrainte à respecter**
>
> La proposition retenue doit respecter **17 500 € au total** et expliquer qui sera aidé, comment les habitants seront informés et comment la collectivité vérifiera l'utilité des actions.

NOTE DE CADRAGE

Suivre les résultats sans confondre activité et efficacité

PROJ-2026/12 · 26 septembre 2026

La direction souhaite lancer rapidement une démarche d’information et d’accompagnement. Elle précise toutefois qu’un nombre élevé de brochures distribuées ou d’appels reçus ne démontre pas, à lui seul, que les usagers sont mieux protégés.

INDICATEURS ENVISAGÉS

Suivi	Ce qu’il mesure	Limite à connaître
Nombre de guides remis	Diffusion de l’information	Pas la compréhension
Nombre de personnes reçues	Activité des accueils	Une personne peut revenir
Taux de réponses justes à un mini-questionnaire	Compréhension des consignes	Échantillon à préciser
Temps moyen pour retrouver une source officielle	Facilité de vérification	Dépend du cas présenté

La direction demande de maintenir un accueil humain, de proposer des supports lisibles et de ne pas recueillir inutilement des données personnelles lors des ateliers. Un premier bilan serait établi après trois mois, puis réexaminé à six mois.

Conclusion de la note

L’objectif n’est pas de faire disparaître tous les messages suspects, ce qui ne dépend pas des services locaux, mais d’aider davantage d’habitants à **les reconnaître et à réagir correctement**.