

FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE  
INTERREGION EST

Intitulé du concours  
ou de l'examen :

Attaché territorial

CONCOURS  (1) Interne  (1)

Externe  (1)

EXAMEN  (1) Troisième concours  (1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le 17/11/2022

à Colmar

Epreuve de Rapport

Spécialité et/ou option : Administration générale  
(le cas échéant uniquement)

Numéro d'anonymat

Cadre réservé à  
l'administration



Humecter, rabattre et coller la partie gommée.  
OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VOTRE ANONYMAT

PARTIE

A

LAISSER EN BLANC

ET

A

RABATTRE

Commune d'Admiville

le 17/11/2022

Pôle "Services à la population"

Rapport à l'attention du Directeur Général des Services

Objet : Mise en place de la gestion dématérialisée de la  
relation aux usagers

Références : loi 3DS art 162

À l'heure actuelle, l'utilisation du numérique est plus  
qu'ancié dans les habitudes de consommation et de  
consultation de la population. Tout est de plus en plus  
tourné vers un usage web. Les collectivités ne sont pas en  
reste et doivent également suivre le mouvement pour ne  
pas être à la traîne.

Comment les collectivités peuvent proposer de manière cohérente  
à leurs administrés une version dématérialisée de leurs  
démarches tout en garantissant une continuité d'accès aux  
services ?

Pour répondre à cette interrogation, nous verrons que les dernières

doivent au plus vite s'adapter aux nouvelles demandes des utilisateurs (I), puis nous analyserons comment s'y prendre de manière pragmatique pour réaliser à notre niveau un projet d'e-administration (II).

I/ Un constat sans appel: les usagers veulent plus de numérique

La mise en place d'une transition numérique au sein des collectivités est devenue plus qu'évidente (A), seulement sa mise en place est plus que complexe (B).

A) La GRC où comment les collectivités osent se transformer

La société dans laquelle nous évoluons est en constante mutation mais une tendance se confirme autour des pratiques numériques: l'utilisation de ces outils est en augmentation continue.

En effet pour illustrer ces propos, les chiffres présentés dans l'édition 2019 du baromètre annuel du Cridoc montrent que près de 77% des français possèdent un smart-phone et que 51% de la population l'utilise davantage pour se connecter à

instant.

Pas ailleurs, les français réalisent en moyenne 2,5 requêtes par an et par habitant qui nécessitent une action de la collectivité. Il est donc facile de se douter qu'ils souhaiteraient également pouvoir les réaliser en ligne.

Or, bien que la plateforme de l'Etat mon-service-public.fr a été lancée en 2009, les collectivités peinent à s'y mettre et à proposer des solutions adaptées. Deux types de collectivités peuvent être établies vis à vis de ce constat : celles qui engagent de réelles transformations et anticipent et celles qui suivent les évolutions au fil de l'eau.

Pourtant la volonté des citoyens est claire : faire leurs démarches en ligne quand ils le souhaitent, sans se déplacer et suivre les évolutions en ligne.

L'objectif est simple pour les collectivités : rendre les services existants plus efficaces et développer les services proposés grâce à la transformation numérique.

Pour atteindre cet objectif, beaucoup de collectivités se tournent vers des solutions de Gestion de la relation citoyen (GRC) qui permettent dans les faits de proposer des services aux usagers en ligne. De manière générale, il est possible par ces logiciels de gérer une demande en trois phases : la qualification, le traitement et la délivrance.

Tout cela permet aux collectivités de repenser la notion de guichet unique en incluant les trois piliers : l'accueil physique, l'accueil téléphonique et les démarches en ligne par l'attribution d'un identifiant unique. Les collectivités étant dans l'obligation de garantir aux usagers des solutions de substitutions à toute forme de démarches en ligne.

L'Etat ayant comme volonté de rendre le plus de services accessibles en ligne facilite les échanges de données entre les collectivités et administration (via l'article 162 de la Loi BDS) et pousse les connexions via France Connect ou les autres API dont il dispose.

Seulement la transition numérique n'est pas sans risques et impose aux collectivités une vigilance accrue pour les éviter.

En effet un des risques majeurs revient à la gestion et la protection des données personnelles. Les collectivités doivent

impérativement garanti à ces usagers de bonne gestion de leurs données personnelles via le respect du Règlement général de la protection des données (RGPD). La CNIL veille au bon respect de cette réglementation et encadre son application faisant peser sur les collectivités une contrainte supplémentaire.

Un autre risque porte sur l'organisation globale des collectivités qui doit être repensé et implique souvent de lourdes adaptations aux agents. Les adaptations doivent être faites de manière cohérente pour être sûrs d'aboutir à des solutions qui répondent aux besoins de la population.

Pour finir, il est important de raisonner le risque lié à la marginalisation d'une partie de la population par qui l'usage du numérique est plus que compliqué et qui risque de complètement délaissée la possibilité de raisonner les administrations.

### B) Une mise à niveau complexe.

La volonté des collectivités de se tourner vers la transformation numérique n'est pas sans conséquence sur leur propre organisation. Bien souvent elles ne sont pas adaptées à ce fonctionnement et doivent se restructurer en profondeur.

En toutes les actions sont souvent source de tension au sein des collectivités. Les agents doivent faire face à une évolution des pratiques, ces derniers n'étant pas forcément à l'aise avec l'usage du numérique peuvent se sentir menacés.

Très souvent le sentiment est de voir son métier disparaître au profit d'un formulaire en ligne.

La nécessité de monter en compétence et de mettre en place des changements dans l'organisation est cruciale. Les agents touchés par ces changements doivent devenir plus polyvalents pour pouvoir répondre aux multiples sollicitations qui implique la mise en place du guichet unique. Les agents ne sont plus forcément spécialisés dans un corps de métier mais doivent au contraire être multi-tâche.

Les processus métiers doivent également être revus, questionnés pour s'assurer d'une bonne mise en correspondance avec l'usage numérique.

FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE  
INTERREGION EST

Intitulé du concours  
ou de l'examen :

Attaché territorial

CONCOURS  (1) Interne  (1)

Externe  (1)

EXAMEN  (1) Troisième concours  (1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le 17/11/2022

à Colmar

Epreuve de Rapport

Spécialité et/ou option : Administration générale  
(le cas échéant uniquement)

Numéro d'anonymat  
Cadré réservé à  
l'administration



Humecter, rabattre et coller la partie gommée.  
OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VOTRE ANONYMAT

PARTIE

A

LAISSER EN BLANC

ET

A

RABATTRE

Pas ailleurs de nouveaux métiers émergent et doivent se trouver une place au sein de l'organisation : community manager, directeurs de données ou encore directeurs de stratégie digitale. Tellement de nouvelles pratiques qui bouleversent la manière qu'ont les collectivités de fonctionner. La mise en place de l'e-administration n'est également pas sans conséquence pour les utilisateurs finaux. En effet, celle-ci est souvent mal mise en place puisque les collectivités n'arrivent pas la population à leur réalisation. Il y a donc plusieurs freins identifiés face à son utilisation : la complexité des démarches, un manque d'intellectuels disponibles pour prêter assistance ou encore une mauvaise conception des sites en eux-mêmes.

Tout cela a comme conséquence négative que les services en ligne ne sont pas compris par les utilisateurs et donc peu ou pas utilisés.

Et pour finir une des conséquences négatives à sa mise en place est la marginalisation de certains publics qui se sentent isolés face à ces nouvelles manières de solliciter les collectivités et ne se retrouvent pas dedans. Il est pourtant essentiel dans sa mission de service public, qu'une collectivité puisse donner accès à ses démarches à toute sa population.

C'est fort de ce constat qu'il faut avant tout capitaliser sur

une dynamique de transition et se tourner vers le numérique tout en ayant en considération les risques et conséquences négatives pour adapter au mieux une solution cohérente.

## II/ Vers plus de dématérialisation des services de la collectivité

Une profonde réflexion autour des solutions à mettre en place (A) sera permise par une implication totale de la collectivité et des usagers (B).

### A) Des solutions cohérentes pour plus d'agilité

Pour permettre la mise en place d'une gestion dématérialisée de la relation aux usagers sur la commune nous recommandons tout d'abord la création d'une équipe projet dédiée aux nouveaux usages et à la modernisation numérique.

La chefferie de projet pourra être portée par le pôle "services à la population" et sera composée d'un membre de chaque direction de la collectivité, cette transformation ayant pour but une mise à niveau générale de l'organisation (nous pensons par là en priorité aux RH et à la DSI).

Cette équipe projet aura comme première mission l'établissement

et un diagnostic portant sur les sollicitations actuelles des différents services. Il faudra analyser les processus en place, les canaux utilisés.

Fort de cette analyse, l'équipe projet proposera en accord avec les directions concernées, une liste de services pilote pour le lancement de la démarche. En complément de cette liste sera également attendu une priorisation du reste de services dans la mise en place du guichet unique au sein de la collectivité.

L'équipe projet pourra également se rapprocher des services de l'Etat pour obtenir les renseignements nécessaires concernant l'aide de 5000€ du plan de relance accordée pour la connexion à France Connect ou à une autre API de l'Etat.

Concernant la solution technique la DSI sera missionnée avec la DIT/Lom pour aboutir au choix d'une part au niveau de l'intériorisation ou de l'externalisation du logiciel et d'autre part à la mise en place d'une solution cohérente et économiquement et graphiquement vis à vis des besoins et attentes des utilisateurs. Les décisions étant également impactées par le budget qui sera alloué à la mise en place du projet. Le budget étant également à l'image de l'ambition que la DGS souhaite donner au projet.

Une analyse des risques de sécurité des SI pour l'homologation du Référentiel Général de Sécurité devra également être réalisée.

La DSI via son RSSI sera missionnée sur la question.

En parallèle la réflexion autour du guichet unique avec intégration de l'étude pour l'accueil physique et téléphonique devra être réalisée.

Pour conforter ces actions, un accompagnement au numérique doit être réalisé autant en interne par les agents qu'en externe pour la population.

Un délégué à la protection des données sera également à nommer.

B) Une implication des usagers et de la collectivité déterminants au succès.

Pour assurer la bonne compréhension et acceptation du projet au niveau de la collectivité une réelle conduite du changement doit être mise en place.

Le DGS doit être moteur dans cette démarche et la présenter comme une orientation globale de la collectivité. Cela pourra se faire sous la forme d'une annonce et présentée via un projet d'administration.

Les agents concernés devront être formés et accompagnés quand cela sera nécessaire à l'utilisation plus poussée d'outils digitaux.

Des formations à l'utilisation de l'outil choisi seront également nécessaires.

Des ateliers pourront être réalisés en interne pour présenter le projet.

À l'exterieur, l'appel à candidature pour former un groupe de travail utilisateur sera nécessaire. Le groupe pourra se réunir avec l'équipe projet ainsi que l'ergonome pour travailler sur les différentes phases d'élaboration des services en ligne (co-construction, suivi, tests, ...).

Cet appel à candidature pourra se faire via un article dans le journal de la commune et via nos réseaux sociaux par exemple.

Une fois le portail de service mis en place une campagne de communication pourra être réalisée via de l'affichage public, également via nos réseaux sociaux et notre journal communal.

Elle aura pour but d'expliquer de manière pédagogique les nouvelles manières de contacter notre collectivité pour réaliser les démarches.

Avant ce lancement, des ateliers d'aides au remisérage pourront être réalisés dans nos locaux pour informer et guider nos administrés les moins à l'aise avec ces usages. Les ateliers pourront être réalisés par des membres des directions concernées par les services pilotes.

Pour terminer nous analyserons les résultats des solutions mises en place par l'équipe projet de deux manières. D'une part statistique via l'analyse du nombre de demandes qui seront réalisées via nos outils en ligne en comparaison des autres moyens de sollicitation et d'autre part de manière plus qualitative via des enquêtes internes sur l'impact sur les agents et en externe via une enquête sur la satisfaction des usagers vis à vis de ces démarches.