

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 novembre 2022
à Châlons-en-Champagne
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

Le 17 novembre 2022

Commune d'Admiville
Services à la population

RAPPORT à l'attention
de Monsieur le Directeur Général des Services

Objet : Gestion dématérialisée de la relation aux usagers
Références : Code des relations entre le public et
l'Administration, loi 3DS, RGPD

Le gouvernement français s'est donné pour objectif de rendre accessible la totalité de ses services publics via un téléphone mobile au 1er janvier 2022.

Conformément à ses obligations réglementaires, la commune d'Admiville a commencé à dématérialiser certaines procédures et démarches. Le souhait n'est pas d'attendre d'être obligé, mais d'anticiper et de réfléchir à un projet d'administration numérique.

Fidèle à cette logique, la volonté de Monsieur le Maire d'aller plus loin dans la dématérialisation nous pousse à nous questionner sur la gestion dématérialisée de la relation aux usagers.

En effet, 63% des Français ont déjà utilisé au moins une application mobile citoyenne.

Dans ce contexte, quels bénéfices pourraient avoir le numérique pour les collectivités, les usagers, la relation collectivités-usagers ?

Cette relation dématérialisée (I) est un enjeu majeur (A) dans notre société de plus en plus tournée vers le numérique, mais sa mise en oeuvre n'est pas sans difficultés (B).

Pour la commune d'Admiville (II), la gestion dématérialisée de la relation aux usagers nécessite de construire un projet d'administration numérique adapté (A), puis de le déployer de manière efficace (B).

I. A l'ère du numérique, dématérialiser la relation entre les collectivités et les usagers

A) La dématérialisation, un enjeu majeur

La relation dématérialisée avec les usagers peut être une source de simplification pour l'administration. La simplification du travail administratif pour les agents publics avec l'automatisation des traitements, la délivrance automatique des accusés de réception, les systèmes informatisés ciblant les agents concernés, permettant ainsi un gain de temps et d'efficacité. Cette simplification ne peut s'opérer que si les procédures

et les mécanismes préexistants ont été repensés et non copiés collés. Au quel cas, la dématérialisation pourrait être synonyme de doublon ou de complexification.

La numérisation des procédures permet de recentrer les agents sur leur cœur de métier. Il y a donc un gain de performance et d'efficacité, la qualité de service à l'usager est améliorée.

Les téléservices ont également pour avantage de garantir la traçabilité des demandes et de reporter vers les usagers une partie de la saisie de cette dernière. Cette contribution des usagers apparaît comme non négligeable dans un contexte de réduction des dépenses et de contraintes relatives au personnel et aux effectifs.

Compte tenu de l'appétence des usagers pour le numérique, les téléservices revêtent un caractère attractif. Les collectivités n'ont plus seulement un site pour informer, site sur lequel les usagers devaient uniquement consulter. Ainsi, pour mieux répondre aux attentes et besoins des usagers, les téléservices rapprochent les collectivités des usagers leur offrant un accès à tout moment et en tout lieu. Ils peuvent, par exemple, signaler une incivilité ou un problème de voirie sur place ou depuis chez eux, depuis leur mobile ou leur tablette en utilisant l'application de la collectivité.

Cette modernisation est souhaitable, mais s'accompagne de difficultés, couverture réseau insuffisante, problèmes techniques...

B) Les difficultés liées à la dématérialisation

Les usagers peuvent rencontrer certaines difficultés avec les outils informatiques, le numérique et les démarches dématérialisées. Il est essentiel de conserver un autre moyen d'accès aux services publics pour ne pas isoler ces usagers et les priver de leurs droits. Les agents d'accueil peuvent être

sensibilisés à la détection des usagers concernés. L'inclusion numérique est un enjeu national. La dématérialisation peut créer de nouvelles formes d'inégalité entre les usagers et compromettre ainsi l'égalité de traitement, tous les usagers ne pouvant pas être orientés vers une démarche dématérialisée. L'accessibilité du service public ne doit pas être remise en cause.

Les agents publics doivent s'adapter pour assurer la mutabilité et l'adaptabilité du service public. La dématérialisation peut occasionner pour eux aussi certaines difficultés. Si les outils choisis et les mécanismes instaurés ne sont pas adaptés leurs missions peuvent être complexifiées. Une automatisation efficace peut, au contraire, les décharger des tâches mécaniques et répétitives. Il faut être vigilant à la perte de sens et à l'isolement sur certains postes. De même, il ne faut pas négliger la présence possible de difficultés chez les agents pour appréhender le changement, maîtriser le numérique et les nouveaux outils.

Dans le cadre des télé-services, des données personnelles sont collectées. Ainsi, les traitements sont soumis au RGPD et aux obligations en découlant. Les dispositions légales et réglementaires doivent être appliquées. La protection de ses données doit être suffisante pour limiter les risques de piratage et la fuite des données, susceptibles d'impacter la réputation de la collectivité.

Dans ces conditions, la dématérialisation pose de nombreuses questions qu'il convient de se poser en amont. Un projet d'administration numérique est à construire.

II Dématérialiser la relation entre la Commune d'Admirville et les usagers

A) Construire un projet d'administration numérique

Intitulé du concours
ou de l'examen :

Attaché territorial

CONCOURS (1) Interne (1)

Extérieure (1)

EXAMEN (1) Troisième concours (1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le 17 novembre 2022

à Chalons-en-Champagne

Epreuve de RAPPORT

Spécialité et/ou option : Administration générale

(le cas échéant uniquement)

Numéro d'anonymat
Cadré réservé à
l'administration



PARTIE

A

LAISSER EN BLANC

ET

A

RABATTRE

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

adapté

Sur le plan technique, la difficulté constatée a fait évoluer les outils existants. Le site institutionnel de la commune doit être lié avec le site "démarches-simplifiées.fr", plateforme proposée par l'Etat de manière gratuite.

L'aspect technique sera moindre par rapport au changement à accompagner. De nombreuses réunions devront être organisées en amont pour impliquer les agents concernés. Il est essentiel de co-construire avec les services impactés. Cela permettra la satisfaction des agents ainsi que l'appropriation, et permettra de détecter les acculturations numériques.

Dans cette logique, la transition devra se faire de manière pédagogique et le service des ressources humaines devra être sollicité, car une évolution des compétences pourra être nécessaire et un besoin de formations peut se faire sentir. La réorganisation des services et le changement des habitudes n'est pas à négliger.

S'agissant des usagers, il conviendra de mettre en place un sondage "ville numérique"

sur l'usage des outils afin de s'assurer que l'outil choisi, l'application mobile, répond bien à leurs attentes et besoins, afin qu'ils soient nombreux à l'utiliser après son lancement.

Un projet global d'administration numérique devra être élaboré à partir d'un état des lieux de l'existant jusqu'à l'organisation vers laquelle la commune tend. Aucune dimension ne devra être négligée. Pour mener cela à bien, il serait opportun de nommer un responsable de la stratégie digitale, choisi en interne parmi les effectifs.

B) Déployer le projet d'administration numérique élaboré

Les télé-services généreront une collecte de données personnelles et le respect du RGPD. Dans ces conditions, le DPO de la commune doit être consulté avant la réalisation et les télé-services doivent être ajoutés sur le registre des activités de traitement tenu par le responsable de traitement. Le réseau informatique est sécurisé

et cela ne représentera pas de coût supplémentaire. Les moyens financiers nécessaires sont limités. La plateforme proposée par l'Etat est gratuite et le site internet de la commune est existant. Le coût d'une application a été chiffré. Seuls les coûts indirects, de formation notamment, sont à déterminer. De même, il conviendra de décider si des tablettes supplémentaires doivent être achetées pour être utilisées par les agents afin de les sensibiliser et de garantir la connaissance des outils.

Les agents devront être acteurs; des ateliers de co-construction hebdomadaires devront être organisés en amont afin de les impliquer dans la démarche. Ils seront animés par le responsable de la stratégie digitale. Après le travail de conception, il conviendra de conserver un atelier mensuel dans un premier temps pour accompagner le changement de manière durable, un enjeu managérial.

Le lancement sera une étape importante. La communication sera cruciale. Les usagers doivent être largement informés. Plusieurs supports différents sont à envisager pour toucher le plus grand nombre. Cette information déterminera l'utilisation des réseaux sociaux.

Un trimestre après le lancement, la mise en place d'un sondage pourra être envisagée. Les statistiques anonymisées permettront de définir à partir de critères pertinents l'accueil de ce changement auprès des usagers, ainsi que les premiers points de blocage et difficultés rencontrés. Par la suite des ateliers d'écoute pourront être instaurés pour faire évoluer les outils aux besoins et attentes des usagers.

Impulsé depuis plusieurs années, le changement visant à rapprocher le fonctionnement du secteur public de celui du secteur privé, se manifeste

également via la gestion dématérialisée de la relation entre les collectivités et les usagers, conférant à cette dernière des codes similaires à la relation client.