

Epreuve - Matière : Cas pratique Session : 2025

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Ministère de la Transition écologique,
de la Biodiversité, de la Forêt,
de la Mer et de la Pêche

Paris, le 09/01/2025

A l'attention de J. Y., chef de bureau

X, Secrétaire administratif

Note

Objet : Transformation numérique de la Fonction Publique au sein du ministère

La transition numérique au sein de la fonction publique est en cours depuis plusieurs années. Elle suit l'évolution des pratiques et innovations. Cependant de nombreuses études et des rapports viennent nuancer la réussite de cette transition. Nous verrons que cela a des conséquences sur les usagers (I) mais que cela influe également sur les services et les agents qui y sont associés (II).

I) Conséquences mitigées sur les usagers et évolutions préconisées.

Si l'accessibilité aux services publics pour tous et de manière équitable est un des principes fondamentaux du service public, nous pouvons constater une fracture

numérique auprès des usagers (A). Cependant, des pistes d'évolutions sont préconisées afin de garantir la réussite de cette transition (B).

A. La fracture numérique pour les usagers du service public.

Divers rapports font un constat d'une fracture numérique: c'est l'inegalité d'accès au numérique pour la population. De nombreuses réclamations adressées à la Défenseure des droits concernent le service public et notamment la dématérialisation des démarches administratives. Les seniors et les catégories socio-professionnelles basses sont les plus touchés par un manque d'accès au numérique ou par le manque de maîtrise de l'outil informatique. Certaines démarches comme « le passe numérique » ont été peu utilisées et l'illectronisme persiste. Si le gouvernement a déjà mis plusieurs stratégies en place pour un numérique plus inclusif, une étude de 2023 du Crédoc et des universitaires estime que 31,5% de la population est éloignée plus ou moins du numérique. Désormais, gestion bancaire, santé (Ameli par exemple), éducation, permis de conduire ou même déclarations de chômage ou de CAF sont en ligne. Le manque de matériel, de formation mais également une certaine méfiance des usagers face au numérique contraste l'indice de satisfaction des démarches en ligne de 8/10 en janvier 2024 sur plus de la moitié des démarches administratives du site modernisation.gouv.

Afin de palier à cette fracture numérique des usagers, l'enjeu est de faire de cette transition une réussite. C'est pourquoi des pistes d'évolution sont préconisées

B. des pistes d'évolution préconisées

Le gouvernement a mis de nombreux dispositifs en place afin d'accompagner au mieux cette transition numérique. La Direction Interministérielle Numérique (DINUM), notamment à l'occasion du comité interministériel de la transformation publique (CITP), a dressé un bilan et mis en place des critères de qualité qui sont mesurés et également lancé l'observatoire des démarches en ligne. Plusieurs dispositifs s'y ajoutent : le pare numérique, les "Hubs France connect", le dispositif « Sidant Connect », des plateformes ressources, ainsi que des « maisons et bus » France Service afin d'être plus efficaces dans l'aide permise à l'accès des usagers. Des dépenses publiques affectées à cette transition ont été largement augmentées également. Une campagne pour rassurer la population a vu le jour. Le rapport du défenseur des droits de 2022 préconise plutôt de maintenir plusieurs modalités d'accès, adopter une ergonomie adaptée, un vocabulaire simple, des actions d'accompagnement et assurer l'accessibilité des sites Internet publics. En 2018, il avait déjà recommandé de prévoir dans la loi « une clause de protection des usagers vulnérables » et préconisé le maintien de l'accueil physique.

Les usagers ne sont pas les seuls à être impactés par cette transition numérique. La démarche vise également une transformation pour les services publics et leurs agents.

II Des changements pour les services publics.

La démarche de transition numérique vise à améliorer également l'efficacité des services publics et permettre une meilleure gestion des ressources humaines et des communications. Nous allons voir le contenu de la démarche de Transition numérique pour le service public (A) mais également les impacts et perspectives pour les agents (B).

A. Contenu de la démarche pour les services publics.

La feuille de route de la DINUM définit la mission et l'objectif de la stratégie numérique. Elle est au service d'un état plus efficace, plus simple et plus souverain. Pour cela 4 priorités : la mutation des organisations, en s'inspirant des "Start-ups d'état", renforcer les compétences numériques développer l'exploitation des données et préserver la souveraineté numérique. Pour cela, une adhésion totale de tous les ministères et des services est nécessaire afin de rendre le pilotage de ce projet efficace. Améliorer les performances, la communication intra et inter ministères, mutualiser et réduire les coûts sont les objectifs de cette transition que la DINUM doit mener. Par exemple, l'exploitation efficace des données a déjà transformé de nombreux secteurs d'activités privés avec succès.

Si le projet de transition numérique est en cours dans les services publics, cela a des impacts et développe des perspectives pour les agents.

B - Les impacts et perspectives pour les agents.

La transformation inclut un nouvel usage du numérique pour les agents et dans la gestion des ressources humaines. Il est déjà question de renforcer des compétences numériques des agents afin d'appréhender des nouvelles possibilités innovantes inaccessibles sans le numérique : meilleure communication, automatisation de tâches qui permettraient aux agents de se consacrer à d'autres missions, gain de temps et d'efficacité. 70% des effectifs pourraient voir leur métier être transformé. Pour cela, l'étude de la DITEP d'avril 2018 propose de cartographier les métiers et compétences, développer des outils, dessiner et préciser les trajectoires numériques, partager les expériences. Cela pourrait changer les perspectives et l'évolution des agents dans leur métier et dans leurs pratiques professionnelles ainsi que leurs compétences. La réflexion sur les impacts métiers et organisationnels est préconisée par l'étude de la DITEP également. Tout cela pourrait

Concours section : SA Commun Interne Classe Normale
Epreuve matière : Cas pratique
N° Anonymat : L251A111004267 Nombre de pages : 8

Epreuve - Matière : Cas pratique Session : 2025

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

être un vecteur d'attractivité des métiers du numérique dans le service public.

Si le projet est d'envergure, la transition numérique est une opportunité d'améliorer la qualité du service public ainsi qu'une réponse aux besoins des usagers. L'effluence du service public et de son fonctionnement sont au cœur de cette transition numérique.

x
Secrétaire

Concours section : SA Commun Interne Classe Normale

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : **L251A111004267** Nombre de pages : 8

