

Concours section : SA Commun Interne Classe Normale

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : L251A111004042 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.

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

lieu, date

Direction des ressources humaines

Affaire suivie par :
identité

coordonnées : téléphone, mél

Note

à l'attention de
M. le chef de bureau

Objet: La transformation numérique de la Fonction Publique:
de l'electronisme à l'inclusion, un défi ambitieux
aux enjeux multiples (usagers et agents).

Références: "Le pilotage de la transformation numérique de
l'Etat par la direction interministérielle du numérique"
du 10/07/2024 par la Cour des comptes
Site internet "vie publique": Dématérialisation des
services publics : des usagers en difficulté.

Bien conscient que le numérique constitue un levier puissant pour rendre l'Etat plus efficace, plus simple et plus souverain, le gouvernement fait de la transformation numérique de la Fonction Publique un véritable enjeu politique.

Dans le cadre de vos prochaines réunions sur la transformation numérique de la Fonction Publique, cette note a pour objet d'aborder dans un premier temps la fracture numérique pour les usagers du service public ainsi que des pistes d'évolution préconisées pour y remédier. Dans un second temps, une présentation de la démarche de transformation numérique au sein de la fonction publique sera effectuée; les impacts et perspectives pour les agents seront également traités.

I) l'électronisme : analyse et possibilités de remédiation

L'inclusion numérique est au coeur des préoccupations du gouvernement. Malgré cela, il existe bel et bien une fracture numérique.

(a) Fracture numérique : analyse et chiffres

Dès octobre 2017, dans le cadre du lancement du plan "Action publique 2022", la volonté du gouvernement était claire: améliorer la qualité du service numérique et développer la dématérialisation. Malgré cette volonté d'inclusion numérique, des inégalités d'accès demeurent notamment avec un tiers des usagers qui se disent éloignés du numérique.

En 2021, 91 000 réclamations sur 115 000 concernaient les services publics rapporte la Défenseure des droits et

notamment la dématérialisation des démarches. En effet, certains publics tels que les plus de 65 ans, les personnes non-diplômées, pauvres ou bénéficiant des minima sociaux, les détenus et sans abris sont vulnérables et donc plus enclins à souffrir d'illectronisme.

Les raisons sont multiples : elles peuvent être matérielles (pas d'accès internet, pas d'ordinateurs) ou psycho-sociales (difficultés face à la démarche, manque d'autonomie et renoncement).

La Défenseure des droits met en lumière le fait que ce type de public n'a pas assez été accompagné dans leurs démarches. Pourtant, des solutions existent.

(b) Pistes d'évolution et remédiation

Pour pallier cette fracture numérique, une réflexion approfondie est indispensable pour garantir un accès équitable à tous les usagers, dans le respect des principes fondamentaux du service public.

Comme recommandé par le Défenseur des droits, il faudrait :

- ne pas se limiter à la dématérialisation et maintenir plusieurs modalités d'accès aux services publics : physique, téléphonique (alternative papier ou humaine)
- utiliser une ergonomie adaptée et un vocabulaire simple et accessible à tous sur les sites
- mettre en place des actions d'accompagnement pour les usagers les plus éloignés des services
- assurer un contrôle de l'accessibilité des sites internet publics.

La mise en place de campagne de sensibilisation serait à développer comme celle intitulée #PrenezLaConfiance. L'idée serait d'inviter les usagers à s'approprier le numérique, tout en les rassurant avec un ton pédagogique et bienveillant.

Il serait également opportun d'améliorer des dispositifs existants tels que le passe numérique, destiné à financer des formations numériques, et qui a été peu utilisé.

II La transformation numérique au sein de la fonction publique : propositions, impacts et perspectives

Pour résorber la fracture numérique, le gouvernement a mis en place différentes stratégies.

(a) E-administration : politique et stratégies pour combattre l'illectronisme

Pour accompagner les usagers dans leurs usages numériques, les gouvernements successifs ont pris diverses mesures

- dans les années 2000, les espaces publics numériques (EPN) ont constitué une première réponse
 - en 2018, un plan national pour un numérique inclusif a été présenté, le but étant que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques.
- D'autres initiatives ont complété cette stratégie nationale comme la plateforme "Solidarité-numérique.fr" pour aider les plus en difficulté.
- dans le cadre du Plan France Relance, 250 millions ont été consacrés à l'inclusion numérique (notamment pour le financement de 4000 conseillers numériques).
 - la Suite numérique: conçue et déployée par la direction interministérielle du numérique (DINUM). le but poursuivi est de permettre aux agents publics de disposer d'outils numériques souverains et sécurisés afin de faciliter le travail collaboratif et de le rendre plus performant.
- Elle sera déployée au niveau territorial afin de mettre à disposition des collectivités un ensemble de service numériques

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.

sécurisés (nom de domaine, serveur mail, espace de stockage minimal).

- en 2019, le gouvernement a lancé l'observatoire des démarches en ligne. L'objectif était de rendre numérisables les 250 démarches les plus utilisées par les français. La promesse a été tenue puisque en janvier 2024, l'indice de satisfaction des démarches en ligne de l'Etat était supérieur à 8/10 pour 53% des démarches.

Ont également été déployés, des maisons et des bus France services qui constituent des véritables accueils de proximité, polyvalents et mutualisés et qui accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives. L'objectif est d'atteindre 3000 structures d'ici 2027.

(b) Impacts et perspectives pour les agents de la fonction publique

La transformation numérique de la fonction publique n'impacte pas uniquement les usagers. En effet, les agents, au coeur de cette transformation, verront leur métier transformé.

En effet,

une étude lancée par la DITP a conclu que pour 16 grandes familles de métier (fonction publique d'Etat et hospitalière), 70% des effectifs parmi les 3,5 millions d'agents concernés pourraient voir leur métier transformé grâce au numérique que ce soit de manière sensible voire radicale.

Les principales transformations résideraient dans le fait d'automatiser les tâches répétitives et surtout fournir aux agents de manière automatique des données, des analyses, des simulations pour mieux préparer le travail de terrain et les relations avec les usagers.

La transformation numérique permettrait donc de libérer du temps au profit d'interactions plus efficaces car mieux ciblées et plus personnalisées.

Cependant, il faudra faire preuve de vigilance car si les potentialités du numérique restent prometteuses, outre la question des investissements, se pose également celle du dépeuplement. Ce dernier peut se révéler complexe dans certaines organisations, par exemple dans l'enseignement.

L'évolution ne réside pas uniquement dans le domaine numérique, les métiers changeront en même temps que les pratiques et outils mis à disposition. La posture des agents et leurs activités quotidiennes doivent être repensées à la lumière de ces nouveautés.

C'est pour cette raison qu'il est primordial d'oser réinterroger les métiers à l'aune du numérique, cartographier les métiers et les compétences, développer des outils d'accompagnement RH, partager les expériences

de transformation numérique et mettre à profit celle des autres.

La transformation de l'Etat ne passera pas uniquement par une transformation numérique. Les usagers ne seront pas les seuls impactés. En effet, en première ligne, les agents devront adapter voire repenser leurs pratiques professionnelles sans quoi les bénéfices pour la qualité de service ne pourront se matérialiser. De nouveaux réflexes et de nouvelles compétences devront être acquis par tous les agents concernés.

