

Concours section : SA Commun Externe Classe Normale

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : L251A111003533 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.

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

A _____, le _____
Direction des Ressources
Humaines - Ministère
de la Transition écologique,
de la Biodiversité, de la
Forêt, de la Mer et de la
Pêche

M^r/M^{me} le chef de bureau

Objet : la transformation numérique
dans la fonction publique,
pour les agents, pour les usagers.

Références : - Dématérialisation des services publics :
des usagers en difficultés - Vie Publique
- L'Etat lance une suite numérique
collaborative - www.numérique.gouv.fr
- Numérique et transformation des métiers
publics - quelles perspectives? www.moderisation.gouv.fr

1 / 8

- Défenseur des droits et fracture numérique - Rapport 2022
- Demarches en ligne - www.modernisation.gouv.fr
- E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique - Vie Publique
- Feuille de route de la DINUM
www.numérique.gouv.fr
- Le Pilotage de la transformation numérique de l'État par la direction interministérielle du numérique - Cour des Comptes 2024
- #Prenez la confiance : une campagne pour sensibiliser les citoyens aux bénéfices du numérique - Site Internet de la Caisse des Dépôts 2025

La révolution numérique a transformé nos usages depuis plus de 25 ans. L'internet s'est immiscé dans nos vies, progressivement, prenant partie de chaque élément de notre quotidien, ou presque. Notre consommation, nos rapports sociaux, nos loisirs, notre travail, notre relation avec les services publics s'en sont vu chamboulés. Positivement, pour beaucoup de citoyens. Non sans mal, pour d'autres. La fracture numérique divise et fait craindre une inégalité d'accès aux services publics et à ses démarches. Elle touche certaines générations plus que d'autres, certains milieux sociaux plus que d'autres. L'Etat agit afin de rapprocher de numérique ceux qui en sont éloignés, et garantir le principe d'égalité de tous devant les services publics. Pour plus d'efficacité, de souveraineté, l'Etat ne

peut freiner la grande marche en avant initiée par l'arrivée du numérique. L'Internet facilite les démarches des usagers, mais également des agents. Il renforce la communication entre agents, entre ministères, la recherche de données, permet une meilleure évaluation des actions de l'Etat, de ses projets. Il facilite l'article 19 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du citoyen, préambule: "tout citoyen peut demander compte à l'administration", en multipliant les canaux pour ce faire. Mais pour que cette marche en avant numérique soit porteuse, elle a besoin d'agents convaincus, formés, prêts à relever les défis d'un potentiel changement de leurs métiers. Elle a besoin d'outils numériques performants, français, utilisables par tous.

La transformation numérique est un défi majeur de notre société. L'Etat en prend sa part, pour ses agents, ses citoyens, pour sa place dans le monde. Nous aborderons dans une première partie la fracture numérique qui touche certains citoyens et les solutions envisagées pour la résoudre. Puis, dans une seconde partie les nouveaux outils mis en place dans la fonction publique en faveur du développement du numérique.

I. Des citoyens égaux en droits mais inégaux face au numérique.

La fracture numérique peut représenter un frein important dans l'insertion dans la société de certaines catégories de citoyens: frein à l'emploi, au logement, à l'éducation... Des aides d'Etat sont mises en place afin de réduire cette fracture.

a. la fracture numérique = des facteurs multiples et complexes.

Dans le baromètre du numérique 2023, le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) constate des freins importants à l'utilisation du numérique = malgré que 9 personnes sur 10 se disent internautes, 25% d'entre elles trouvent qu'elles ne maîtrisent pas suffisamment les outils informatiques ; 13% ont du matériel dépassé, 9% n'ont pas ou peu d'accès à Internet et 10% ne possède pas l'équipement adapté (imprimante, ordinateur...). Autre constat : 80% des réclamations adressées au Défenseur des droits le sont pour des difficultés d'accès aux services publics, principalement dû à la dématérialisation.

Le Défenseur des droits souligne également que la responsabilité de la bonne exécution des démarches en ligne repose principalement sur l'utilisateur : savoir trouver l'information, remplir des formulaires numériques des documents, s'adapter aux changements de sites, entre autres. 82% des démarches sont réalisées en ligne.

Les causes de cette fracture numérique sont multiples d'après le baromètre du Credoc : 35% des sexagénaires et 38% des 70 ans et plus ont le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques, tout comme d'ailleurs 25% des 12-17 ans.

L'absence d'équipements, ou des équipements inadaptés, l'absence d'une connexion à Internet sont autant de problématiques présentes chez les 18-24 ans et ceux aux plus bas revenus. 40% des personnes non diplômées n'ont pas accès à l'Internet. Quant aux détenus et aux sans abri, leur accès est quasi inexistant. L'âge, le niveau d'étude, les revenus, le handicap, semblent être les principales raisons de cette fracture numérique.

b. L'État redouble d'effort pour diminuer la fracture numérique et assurer l'égalité de tous devant les services publics et leurs démarches.

Epreuve - Matière :

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.

Afin de pallier à ces problématiques avancées précédemment, le Défenseur des Droits recommande de maintenir plusieurs modalités d'accès aux services publics (physique, téléphonique, virtuel); d'adapter une ergonomie plus adaptée et un vocabulaire plus accessibles sur ses sites; de mettre en place des actions d'accompagnement pour les personnes les plus éloignées du numérique et de mettre en place un contrôle de l'accessibilité des sites internet publics. Les 250 démarches les plus réalisées par les citoyens font l'objet d'un suivi renforcé par la Direction interministérielle du Numérique, avec cinq indicateurs de qualité: - réalisable en ligne, - Satisfaction usager, - prise en compte du handicap, - Bites le nous une fois - temps d'utilisation du service numérique. En Janvier 2024, l'indice de satisfaction des démarches en ligne de l'Etat a été supérieur à 8 sur 10.

La circulaire n° 6411-SG impose aux ministères et leurs opérateurs l'attente d'un score de 8/10 sur l'indicateur de simplicité du langage par les démarches essentielles.

Différentes stratégies ont été mise en place par l'Etat, afin de se reproduire des recommandations

du Défenseur des Droits - plan national pour un numérique inclusif, "France Numérique Ensemble", maisons et bus France services, plan pour améliorer l'accueil téléphonique dans les administrations.

Dans le cadre du plan France Relance, 250 millions d'euros ont été alloués à l'inclusion numérique par :
- la généralisation du dispositif Aidants Connect ; - le financement de 6000 conseillers numériques.

Également, les maisons et bus France Service permettent une meilleure proximité des populations éloignées des services publics, un meilleur accompagnement dans leurs démarches.

Enfin, car certains citoyens ne vont pas vers le numérique par manque de confiance, la campagne #Reprenezlaconfiance a été lancée début 2025 afin de montrer aux usagers qu'un numérique de confiance est possible.

II Premier employeur de France, l'Etat poursuit la transformation numérique de la fonction publique, conjuguant efficacité et souveraineté.

La transformation numérique est un enjeu majeur pour la fonction publique, afin de s'adapter aux évolutions du monde et rendre ses actions plus efficaces.

La transformation numérique, une démarche ambitieuse et complexe pour la fonction publique

La Direction Interministérielle du Numérique (Dinum) est responsable de la conception et de la mise en œuvre de la stratégie numérique de l'État - Son budget a été multiplié par 5 entre 2019 et 2022. Son objectif = rendre l'État plus simple, plus efficace et plus souverain. Il a conçu et développé la Suite Numérique, outils et services numériques visant à fidéliser les agents publics et rendre la gestion fluide. L'offre est complète = authentification unique, habilitation, annuaire, applications souveraines, communs numériques... L'usage du numérique s'en va fait par les agents au quotidien = messagerie instantanée, Audioconférence, Webconférence, Webinaire, solution de transferts de fichiers, Resana - L'enjeu est également la sécurité des données sensibles traités. L'État a voulu rapidement prendre le pas afin d'éviter la dépendance d'applications étrangères et avec, la fuite potentielle de données. La souveraineté numérique devient primordial.

b. Évolution des métiers = des millions d'agents à convaincre

70% des effectifs parmi les 3,5 millions d'agents étudiés par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique pourraient voir leur métier transformé grâce au numérique - Parmi eux, nous pouvons compter les médecins, chercheurs, militaires, agent administratif. Certains agents, peuvent être réfractaire au changement, craignant pour leurs emplois. Mais la transformation numérique se développe afin de fluidifier le travail des agents, automatiser les tâches les plus répétitives afin de leur libérer du temps au profit d'interactions plus qualitatives, plus personnalisées.

La transformation numérique doit être perçue comme un champ conséquent de potentialités positives pour l'amélioration du travail, et des conditions de travail. La cartographie des métiers et des compétences demandés permettront de meilleures formations à l'embauche et tout au long de la carrière - la mise en place de ces nouveaux outils se heurte souvent à des complexités dû à certaines organisations complexes ou décentralisées, comme l'Éducation par exemple. Le déploiement de ces outils numériques, la Suite Numérique devra être mise en place au niveau territorial afin de faciliter la communication et le travail des agents, tout ministère ou toute fonction publique confondu.