



688414767

Concours / Examen : ATTACHÉ TERRITORIAL
Session : 2022 Voie : INTERNE
Spécialité : ADMINISTRATION GÉNÉRALE
Épreuve : REDACTION D'UN RAPPORT

CONSIGNES

/ Remplir soigneusement sur chaque feuillet la zone d'identification en MAJUSCULES (numéro d'identifiant = numéro à 5 chiffres qui figure sur votre convocation)

/ Hormis dans la zone d'identification ci-dessus, ne pas indiquer votre prénom, nom, numéro ou tout autre signe distinctif sur la copie

/ Numéroté chaque page (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuillets dans le bon sens et dans l'ordre

/ Rédiger votre copie avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo à encre claire ou effaçable par friction

/ Ne joindre aucun brouillon

Commune d'Admiville

Fête « services à la population »

Rapport à l'attention du Directeur
Général des services

Objet : La mise en œuvre d'une gestion dématérialisée de la relation
aux usagers.

Références juridiques :- La 3 DS portant Différenciation, Déconcentration,
Décentralisation et simplification de la fonction publique du 21 février 2022
- Code des relations entre le public et l'administration

D'après le baromètre annuel du numérique édité par la Gazette des
Communes (Edition 2019) : "77 % des Français possèdent un smartphone
contre 75 % en 2018. Pourtant, 30 % d'entre eux éprouvent des difficultés
à passer des appels". Cette étude met en évidence, pour les collectivités,
une marge de progression encore importante vers une dématérialisation de
l'accessibilité des services publics.



NÉ RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Dans un contexte immuable d'évolution des relations entre l'administration et le public et de dématérialisation croissante des services publics, les politiques publiques sont amenées à agir pour accompagner au mieux l'action publique vers une transition numérique. L'appréhension des enjeux du numérique par les collectivités locales doit être pensée dans son ensemble en identifiant une acculturation nécessaire du numérique par les agents et par les usagers.

Aussi et conformément aux obligations réglementaires, la gestion dématérialisée de la relation aux usagers devient un chantier impératif pour la commune d'Admiville.

Face à ce constat, il convient d'analyser la gestion dématérialisée de la relation aux usagers dans son cadre législatif et réglementaire permettant d'identifier des écueils et des améliorations (I) avant d'envisager une démarche concertée et pragmatique permettant un déploiement réussi au sein de la commune d'Admiville (II).

I - La transition numérique, un enjeu majeur interpellant tous les acteurs locaux.

D'abord sera présentée l'e-administration et la nécessaire acculturation numérique, tant par les agents des collectivités, que par les usagers dans un cadre législatif et réglementaire récemment renforcé (A). Face à ce constat et aux enjeux qui y sont liés, des leviers d'actions existent mais restent néanmoins contrastés.

A - L'accltuation numérique au cœur de la fonction publique territoriale -

L'enjeu de la transition numérique au sein des collectivités porte principalement sur une intégration des outils numériques dans la gestion et les services. L'objectif étant de rendre les services existants plus efficaces pour les agents, mais aussi de développer une large gamme de services aux usagers. En effet, "l'e-administration" se définit comme un investissement d'abord et global du champ numérique des collectivités dans son ensemble avec une meilleure "internalité", c'est-à-dire un enrichissement des tâches et une efficacité du service rendu, et une "externalité", c'est-à-dire une amélioration et un développement du service public. Les différentes mesures gouvernementales de ces dernières années, notamment la mise en œuvre de l'open-data et la digitalisation de l'écosystème local modifie l'environnement de travail des agents et les conditions de production et rendu du service public aux usagers. Elles permettent de définir trois enjeux structurels dans l'accltuation numérique: une exigence d'une transparence du bloc local accrue, un accompagnement renforcé des agents dans leur parcours professionnel et une relation avec le citoyen changeante. Ces enjeux conduisent à devoir s'approprier de nouvelles technologies, de nouveaux moyens juridiques en garantissant toujours un service public de proximité pour les usagers, et une maturité digitale des agents parfois en situation d'isolement et de perte de sens.

Aussi, si la gestion dématérialisée de la relations aux usagers permet d'accroître l'efficacité des interventions d'une collectivité, il n'en reste pas moins qu'elle nécessite à avoir une organisation interne et une mise en corrélation avec les besoins réels des citoyens.

B - Des actions concrètes existantes mais néanmoins contrastées.

La transition numérique est en enjeu majeur mobilisant les politiques publiques pour une décomplexification des démarches proposées aux usagers ainsi qu'une rationalisation et

une mutualisation des fonctions supports (accueil, instruction de dossier, état civil...) par les agents. Ainsi la loi 3DS dite de "différenciation, déconcentration, décentralisation et simplification" de la fonction publique promulguée le 21 février 2012 permet désormais aux collectivités de proposer des interfaces de programmation (API) pour échanger les données qu'elles détiennent en vue de simplifier les démarches des citoyens, notamment pour leur exigibilité potentielle à des aides ou prestations. Cependant, des freins existent à l'utilisation de "l'e-administration" dont les démarches sont jugées "complexes" par 25% des Français (d'après le baromètre du numérique 2019). Aussi, 13% des Français "font le manque d'information sur les démarches" et ont des difficultés à trouver un interlocuteur, manquant "de points physiques". De plus, il est important que les collectivités soient sensibilisées à intégrer de bonnes pratiques de mise en œuvre, en conformité avec la RGPD.

Il en ressort néanmoins que la mise en œuvre d'une gestion dématérialisée de la relation aux usagers est un gain de temps et d'efficacité, à l'image du conseil départemental du Jura qui a engagé un vaste programme de modernisation et de numérisation de ses procédures.

La transition numérique doit être abordée par une approche transversale portée par un volontarisme politique dont bénéficie la commune d'Admirville.

II. Initier une démarche concertée et pragmatique pour un déploiement réussi d'une gestion dématérialisée de la relation aux usagers.

D'abord sera présentée une démarche concertée et structurée autour d'un diagnostic partagé (A) pour déployer de manière concertée le projet (B).



688414767

Concours / Examen: ATTACHÉ TERRITORIAL
Session: 2022 Voie: INTERNE
Spécialité: ADMINISTRATION GÉNÉRALE
Épreuve: REDACTION D'UN RAPPORT

CONSIGNES

/ Remplir soigneusement sur chaque feuillet la zone d'identification en MAJUSCULES (numéro d'identifiant = numéro à 5 chiffres qui figure sur votre convocation)

/ Hormis dans la zone d'identification ci-dessus, ne pas indiquer votre prénom, nom, numéro ou tout autre signe distinctif sur la copie

/ Numéroté chaque page (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuillets dans le bon sens et dans l'ordre

/ Rédiger votre copie avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo à encre claire ou effaçable par friction

/ Ne joindre aucun brouillon

A - Impulser une démarche concertée et structurée dans une approche transversale.

Au regard de l'importance du projet, une approche en mode projet est préconisée. Il conviendra d'obtenir un portage politique affirmé auprès de nos agents et des citoyens pour amorcer la dynamique. Avec l'accord du maire, le DSS désignera un chef de projet qui, au regard de ses compétences, pourra être un chargé de mission, au sein du pôle informatique travaillant spécifiquement pour ce projet d'envergure. Dans cette fonction d'animation, le chef de projet sera appuyé par deux entités, un comité technique transversal composé du directeur du pôle informatique, du directeur du pôle "services à la population", du chargé de communication, de techniciens informatiques volontaires pour la mission et d'agents du pôle "services à la population". Une instance décisionnelle, le COPIL, viendra valider les avancées de l'équipe projet et sera composée du DSS, du Maire, de l'élu en charge de la transition numérique et de directeurs. Plusieurs groupes de travail seront initiés pour produire un diagnostic, proposer

5/...

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

des actions concertées et établir un bilan.

Un diagnostic complet sera réalisé et un benchmark permettant d'évaluer l'existant sera opéré. Au cours de ce diagnostic, des entretiens sont effectués sur plusieurs sites d'intervention pour identifier des écarts mais aussi conduire une approche aux plus près des besoins dans une co-construction avec les agents de la commune, mais aussi le tissu local du bassin, notamment à l'aide d'un échantillon d'usagers. Le chargé de projet pourra également s'appuyer sur des partenaires externes comme l'ANCT ou la DINUM.

Au cours du diagnostic concerté qui pourrait intervenir entre 6 à 9 mois, le chargé de projet effectuera un repérage des actions proposées aux membres du COPIL qui seront chargés de valider les avancées.

Au delà d'une nécessaire structuration, il est indispensable de déployer cette action de manière concertée et pragmatique.

B. Des actions concertées au service d'une e-administration de notre commune.

Au regard du diagnostic réalisé, il convient de définir trois axes d'une approche stratégique et transversale du numérique. Cette approche étant incompatible sans une appropriation sereine des parties, il est nécessaire de produire une communication faite de la démarche permettant une implication. A ce titre, une information à l'attention des usagers du service public devra être produite de manière collective, à l'aide

de nos supports numériques existants (intranet, page interactive d'information à l'extérieur de nos locaux) mais aussi de manière individuelle en distribuant un cahier expliquant notre démarche dans un but de simplification et d'amélioration des démarches tout en conservant le lien de proximité grâce à notre service "accueil" avisé. Il conviendrait également d'impliquer les agents communaux avec des "ateliers pratiques" pilotés par un chargé de communication et un intervenant externe, spécialisé dans la conduite aux changements.

Ensuite, un bouquet d'actions sera initié comportant 4 axes majeurs qui pourraient être: la simplification des démarches pour les citoyens et des demandes pour les agents instructeurs, comme la mise en œuvre d'une application accessible en ligne 24 heures sur 24 à l'image de la ville de Rosny-sous-Bois, ensuite l'organisation des dépenses faites aux usagers, via un regroupement des demandes sur un formulaire simplifié - et non plus ^{sur} des adresses génériques.

Il sera nécessaire également d'unifier notre charte graphique pour lier le site institutionnel à la dématérialisation et ce, dans le but d'offrir une lisibilité claire et transparente des démarches. Et enfin, s'assurer de la protection de nos données en partenariat avec la CNIL.

Pour mener à bien cette approche pragmatique, il conviendrait de former les agents, en partenariat avec le CNFPT, via des ateliers comme "se familiariser avec l'outil de traitement des démarches" ou encore "se familiariser avec la dématérialisation" pour éviter une fracture numérique de nos agents devenus à leur tour "accompagnateurs" à l'usage numérique pour nos administrés.

Cette approche fondamentale en plusieurs phases devra faire l'objet d'une évaluation sur le long terme. Aussi, notre pôle "services à la population" sera chargé de produire des indicateurs de suivi, notamment le taux de fréquentation de l'accueil physique, les éventuelles remarques des administrés sur les difficultés rencontrées. D'un point de vue

Stratégique, une formalisation émanant du Cofin, amènera à établir un budget prévisionnel et un calendrier arrêté. Ce budget pourra être réévalué en fonction des écarts et des besoins d'amélioration ou de révisions.

La transition numérique doit être appréhendée dans son ensemble pour garantir une adéquation de tous à notre démarche. La bonne mise en œuvre de la gestion dématérialisée de la relation aux usagers repose sur un typique vertueux, la simplification, l'adéquation numérique et la sécurisation des données.