

Retranscription à l'identique de la copie remise par la/le candidat·e

MEILLEURE COPIE

3^{ème} Concours d'ATTACHÉ·E TERRITORIAL·E

Session 2022

Spécialité *Administration générale*

ÉPREUVE DE RAPPORT AVEC SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES

Commune d'Admiville
Pôle « Services à la population »

Le 17 Novembre 2022,

À l'attention de M. Le Directeur des Services,

Objet : la gestion dématérialisée de la relation aux usagers dans les collectivités territoriales

Référence(s) :

- Loi NOTR(e), 2015, articles 107 et suivants sur l'ouverture des données publiques et la digitalisation du service public
- Loi 3DS, 2022, article 162 sur la simplification des échanges administration/usagers
- Code des relations entre le public et l'administration, 23 Février 2022
- Guide de sensibilisation au RGPD édité par la CNIL, Septembre 2019

Dans un contexte d'évolution numérique des relations entre l'administration et le public, l'État français et ses collectivités s'adaptent à l'usage de la gestion relation du citoyen grâce à leurs sites internet, réseaux sociaux ou encore aux téléservices. 63% des français ont déjà utilisé une application mobile citoyenne. L'objectif du gouvernement français est de rendre tous ses services publics accessibles via un smartphone ou une tablette. C'est également dans l'intérêt des communes puisque toutes les enquêtes d'opinion montrent que les français veulent accéder de manière numérique au service public de proximité.

La commune d'Admiville souhaite donc mettre en place une gestion dématérialisée de la relation aux usagers (GRU) pour la majorité de ses démarches proposées à l'utilisateur par la commune. Les enjeux sont technologiques, juridiques, financiers et managériaux. L'apport d'une meilleure expérience au citoyen, des procédures simplifiées pour les usagers et les agents, la montée en compétences des agents sont des objectifs à atteindre.

Dans une première partie, la GRU sera présentée ses avantages, les freins à son déploiement ainsi que le cadre légal qui permet son utilisation.

Dans une seconde partie, des solutions opérationnelles seront proposées pour préparer, mettre en place et accompagner le projet de GRU de la commune d'Admiville.

I) La gestion dématérialisée dans la relation aux usagers (GRU)

A) Présentation de la GRU

La gestion dématérialisée de la relation aux usagers (GRU) est l'utilisation d'application internet destinées aux administrés d'une collectivité, augmentant d'une part la qualité de la

relation avec l'administration, d'autre part, permettant aux collectivités d'améliorer leurs fonctions et tâches administratives. 77% des français possèdent un smartphone et accèdent au service public grâce à celui-ci. Pour 47%, les applications mobiles citoyennes permettent un gain de temps. La GRU permet aux usagers de contacter l'administration ou à l'administration de contacter l'utilisateur via la page web, les emails ou les SMS.

Dans la commune de Massy en Essonne, la GRU a abouti à la création d'un « espace accueil service », guichet unique où arrivent les demandes d'actes, de logement, les réclamations. Ce guichet gère 170 000 demandes par an dont 25 000 via les téléservices internet. Une application mobile permet même de signaler les problèmes sur la voie publique comme à Rosny sous Bois en Seine-Saint-Denis où la mairie peut être contactée 24h/24. Valbonne dans les Alpes-Maritimes a ouvert un « portail famille » destiné à la gestion des activités scolaires et extra-scolaires. Les avantages sont multiples.

B) Une avancée dans le temps

La GRU a de nombreux avantages. Elle permet aux usagers une simplification et une optimisation de leurs demandes en ligne. Elles sont ainsi traitées plus rapidement, sans se déplacer et la gamme de services est développée de jour en jour. Elle offre une meilleure relation entre le territoire, l'administration et l'utilisateur induisant la démocratie participative. Elle joue en faveur de l'attractivité d'un territoire.

Pour les services, elle développe un meilleur fonctionnement, de nombreuses opérations de saisie sont effectuées par l'utilisateur. L'efficacité des interventions est recentrée sur le côté humain. Les nouveaux outils facilitent les usages. La mutualisation des services permet de réunir et de développer les compétences des agents, un réel atout dans leur parcours professionnel.

Cependant, il existe des freins à l'utilisation de l'administration numérique. Sont reprochés, le manque d'interlocuteur ou des emails laissés trop longtemps sans suite. Il s'agit d'une évolution des habitudes de travail et l'organisation interne des services est à revoir. Celle-ci peut être une source de tensions pour les agents éloignés des pratiques informatiques allant jusqu'à l'isolement et la peur de perte d'emploi. Les tâches informatiques peuvent quant à elles paraître répétitives. La commune se doit d'être performante à la mise en place de la GRU puisqu'un mauvais choix d'outils peut rendre la mutation compliquée. La protection des usagers est complexe et primordiale : informations, données personnelles, recueil de consentement. De plus, on ne mesure pas encore l'impact environnemental du déploiement de la GRU. De nombreux acteurs aident à la réponse des interrogations posées par la GRU.

C) Légalité de la GRU

La loi NOTR(e), articles 107 et suivants accompagne l'ouverture des données publiques et la relation avec le citoyen. C'est une priorité qui a été donnée par le gouvernement français à la simplification des services publics et qui figure dans le programme « Action Publique 2022 ». En relation avec les collectivités, les services déconcentrés de l'État et les grands opérateurs sociaux, c'est une action collective qui est menée vers la GRU. La loi 3DS article 62, simplifie l'échange des données administration/usagers au bénéfice des usagers et dans le but de construire un service public pro-actif. Le code des relations entre le public et l'administration mis à jour en février 2022 fixe par ses ordonnances les modalités de contact des différents intervenants. La CNIL a édité un guide de sensibilisation au RGPD en septembre 2019 et donne des conseils en faveur de la protection des données. Un cadre légal et des acteurs rassurants dans la mise en œuvre de la GRU.

II) Le déploiement de la GRU à Admiville

En dématérialisant certaines procédures et démarches administratives, la commune d'Admiville fait le choix de faciliter les liens entre ses habitants et ses services municipaux. Aujourd'hui, il est question d'aller plus loin dans cette évolution en mettant en place une GRU qui s'étendra à terme à la majorité des démarches proposées à l'utilisateur par la commune. Une mise en place à préparer et à accompagner.

A) La phase de préparation de la GRU

Tout d'abord, il conviendra d'établir un diagnostic sincère des ressources, des forces, des faiblesses et des menaces à la mise en place de la GRU dans la commune. Il faudra définir les moyens humains, les compétences des agents, les services à mobiliser. La commune de Massy (Essonne) a regroupé quinze agents de l'état civil, du service éducation et du service technique pour ouvrir son guichet unique. Les moyens financiers sont à mesurer. La transition numérique peut demander de faire appel à un directeur des données (chief data officer) ou directeur de stratégie digitale (chief digital officer). Celui-ci pourra être nommé chef de projet et rythmera le planning de la mise en œuvre. Il mobilisera les compétences des équipes aux moments voulus. Un délégué à la protection des données doit être désigné sur conseil de la CNIL. Des objectifs et une stratégie fiables doivent être définis dans le temps. Ceux-ci doivent être pensés lors d'un comité de pilotage où élus, techniciens et administrés pourraient co-construire la dématérialisation de la GRU.

B) La mise en place de la GRU

Les équipes devront être documentées, formées périodiquement sur le sujet. Le numérique évolue constamment. À Massy, un travail de documentation des procédures a été réalisé pour aider le personnel. Des services pilotes informatiques pourraient tester les prémices d'une application citoyenne qui permettrait comme à Valbonne de réserver les activités scolaires et extra-scolaires. Celle-ci serait disponible sur les mobiles et tablettes des agents et volontaires. La mutualisation de plusieurs services peut permettre la création d'un guichet unique comme à Rouen.

Des ateliers de mise en situation favoriseraient la co-construction de ce service avec les agents. Un comité technique formé de personnes présentes durant la phase de pilotage permettrait de fournir des indicateurs de mesures fiables qui faciliteront les arbitrages, les décisions et le contrôle de la mise en place de la GRU. Le service « France Connect » aiderait à gérer l'identification des usagers dans les démarches. Un formulaire simple aiderait à orienter l'information rapidement au service demandé par l'utilisateur, ce qui supprimerait la multitude d'adresses mails de contact. Une réponse plus rapide sera apportée aux usagers. Un accompagnement de la démarche est nécessaire.

C) Un projet accompagné

La mise en place de la GRU doit faire l'objet d'une communication adaptée : sur le site internet pour les usagers qui l'utilisent régulièrement mais aussi lors d'ateliers de sensibilisation au centre social ou à la maison de quartiers. Une aide aux difficultés numériques doit être anticipée grâce à l'instauration d'un service public informatique de proximité. Cette aide prendrait en compte les publics spécifiques et favoriseraient l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap ou personnes âgées.

Des services civiques seraient chargés de la mission d'accompagnement numérique, en se rendant disponibles en tant qu'interlocuteurs privilégiés.

Le pilotage statistique évaluerait les bénéfices et axes à suivre dans le déploiement de la GRU à Admiville.

L'amélioration du service public d'Admiville, la qualité de la relation administration/administrés, l'inclusion des personnes en difficultés, le bien-être et la montée en compétence des agents de la commune pourraient être améliorés grâce à la GRU.