

MEILLEURE COPIE

Examen professionnel par avancement de grade RÉDACTEUR·RICE PRINCIPAL·E DE 1^{RE} CLASSE TERRITORIAL·E Session 2020 ÉPREUVE DE RAPPORT AVEC PROPOSITIONS

Ville d'Admiville
Service à la population

le 24 septembre 2020

RAPPORT

À l'attention de Mme la Directrice Générale des Services

Objet : Les enjeux de la dématérialisation des démarches administratives et l'accompagnement des publics

C'est à partir de 1997 que les objectifs de la politique publique entrent dans l'aire de l'administration électronique par l'élaboration d'une stratégie portée par un ensemble de programmes tels que le programme d'action gouvernemental pour la société de l'information, le projet ADELE pour une administration électronique dans les années 2000, la Modernisation de l'Action Publique en 2012 et dernièrement le programme de l'Action Publique 2022 visant à moderniser les services publics à travers notamment la dématérialisation de toutes les démarches administratives d'ici 2022.

Dans une première partie, ce rapport analysera les enjeux de la dématérialisation des démarches administratives.

Puis, en seconde partie, des propositions pour une mise en œuvre de l'accompagnement des publics dans le cadre de la dématérialisation des démarches administratives seront étudiées.

I Les enjeux de la dématérialisation des démarches administratives

A – Qu'est ce que l'administration électronique ?

Selon un rapport de l'OCDE de 2003, l'administration électronique peut être définie comme « l'utilisation des techniques de l'information et de la communication (TIC), et en particulier d'Internet, dans le but d'améliorer la gestion des affaires publiques ».

B – Les points positifs dégagés par la dématérialisation des démarches administratives

En matière de service aux usagers, la dématérialisation offre des services plus performants et met à la disposition des administrés des informations afin de simplifier leur démarches.

C'est également un outil d'amélioration des procédures et du fonctionnement des services, le traitement des données y est simplifié et accéléré.

De plus la dématérialisation des démarches administratives permet à l'utilisateur de ne pas se déplacer et de pouvoir se connecter 24h/24 et ainsi d'avoir accès à l'information en continu.

Aussi, les services regroupés par voie dématérialisées génère une économie sur la réduction des coûts du personnel, fermeture de guichet dans les administrations.

Certes l'administration électronique apporte une information en continu, la rapidité d'un service ou la diminution des charges qui pèse sur une collectivité. Cependant elle engendre des freins pour certaines personnes.

C – Les points négatifs engendrés par la dématérialisation des démarches administratives

Tout d'abord, des difficultés sont rencontrées dans certaines zones géographiques (zones rurales) appelées zones grises où le débit des réseaux est faible voire inexistant pour les zones blanches. Le déploiement du haut débit apparaît comme essentiel au bon fonctionnement de la dématérialisation.

Ensuite, un panel de personnes, appelés les personnes fragiles, telles que les personnes âgées, handicapées, étrangères, dans la précarité éprouvent des difficultés à effectuer des démarches en ligne.

Soit parce qu'elles ne sont pas équipées chez elles, soit parce que les démarches sont trop complexes (manque d'aisance avec le français, avec l'informatique et internet).

Ensuite se pose le problème de la protection des données personnelles et de la libertés individuelles. C'est un enjeux important depuis que le droit européen a consacré un principe de réutilisation des données publiques.

Sans oublier que certains sites créés sont sous dimensionnés et ne peuvent traiter le flux des informations liées aux démarches administratives demandées au même moment. Ce qui génère une perte de la connexion des administrés.

Tout cela met en avant également la perte du contact humain.

II Des propositions pour la mise en œuvre de l'accompagnement des publics dans la dématérialisation des démarches administratives

A – Élaboration d'une stratégie

1) Projet de pilotage

Il est important pour la collectivité de mettre en place un projet de pilotage réunissant tous les acteurs et les représentants concernés par la dématérialisation des démarches administratives au contact des publics les moins connectés. Par exemple : la Caisse d'Allocations Familiales, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Pôle Emploi mais aussi les élus des communes de l'intercommunalités et les associations. Ces acteurs apporteront

chacun leur manière de travailler et pourront alimenter un état des lieux de l'existant (zone géographique, population fragiles...).

2) La stratégie nationale

Le gouvernement a mis en place un plan pour lutter contre l'illectronisme. Il se définit en 3 axes majeurs.

- La mise en place de « hubs France connecte » par la création de structures locales, destinées à fédérer les acteurs du numérique à l'échelle locale et à aider les territoires à répondre aux besoins de leur population.
- La création d'un « pass numérique » destinés aux personnes les plus en difficulté face au numérique. Ce sont des agents des services publics qui remettront ce pass aux personnes concernées. Ce pass ouvre droit à une formation de 10 ou 20 heures afin de permettre aux bénéficiaire de créer une boîte mail, des identifiants et d'accéder à leur droits et de faire des démarches administratives.
- Un plan de formation pour les aidants numériques afin de les former sur les enjeux et les bonnes pratiques de la médiation numérique afin de les sécuriser pour les démarches qu'ils font pour autrui.

B – Déploiement et mise en œuvre des moyens

Il appartient à la collectivité de s'assurer que les agents accompagnants soit former tant sur l'utilisation du matériel informatique que sur les applications proposées également (partenariat possible avec les organismes tel CAF, CPAM).

Il est important de concerver une accessibilité téléphonique des administrations qui renforcera l'accompagnement humain à distance.

Il est possible également d'avoir une équipe mobile qui pourrait être amener à se déplacer au domiciles des personnes ne pouvant sortir de chez elles et éloignées du numérique.

Pour ce faire les aides de l'État s'ajoutent à la participation des collectivités, qui restent les principales financeuses de l'inclusion numérique.