

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

Commune de Admiville
Service à la population

Admiville, le 24/09/2020

Rapport à l'attention de Madame la Directrice générale des services

Objet : Déploiement d'une stratégie d'inclusion numérique pour accompagner les publics vers la dématérialisation des services publics

Depuis 2013 et le « choc de simplification », les services publics sont passés progressivement au numérique. L'administration électronique est au cœur de la problématique de modernisation de l'État. Une nouvelle étape a d'ailleurs été franchie en octobre 2017 lorsque le gouvernement lança le programme « Action publique 2022 » qui vise à moderniser les services publics à travers notamment la dématérialisation de toutes les démarches administratives d'ici 2022.

Alors que 56% des français ont souligné la modification des relations entre administration et usagers d'après l'enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication du CREDOC, 37% expriment que ces relations se sont complexifiées.

En effet, il s'avère que nous ne sommes pas tous égaux face au numérique et cette dématérialisation si elle n'est pas accompagnée risque de fragiliser les publics les plus éloignés du numérique.

Aussi, si le souhait d'une dématérialisation totale relève d'une volonté de simplification des services publics, il semble que la réalité offre un tout autre usage (I). L'accompagnement de tous au passage de la dématérialisation est indispensable pour rendre l'accès au numérique possible pour tous (II).

I La dématérialisation, véritable changement de paradigme des services publics à l'échelle nationale

L'administration électronique permet de proposer une offre plus performante de services aux usagers et d'accroître la transparence administrative. Elle est également un véritable outil d'amélioration de ses procédures et de son fonctionnement interne ainsi que d'optimisation de ses coûts.

A – La dématérialisation : un enjeu de taille mais pas toujours réalisable

En matière de service aux usagers, on peut distinguer deux grandes étapes dans l'utilisation des techniques de l'information et de communication.

La première consiste à mettre des informations à disposition des citoyens afin de simplifier leurs démarches administratives. La seconde quant à elle permet aux usagers de réaliser directement leurs démarches en ligne, on parle alors de téléservices. Se pose alors le problème des inégalités d'accès au numérique on parle d'illectronisme. En 2017, une étude du CREDOC montre que 1 français sur 3 n'a pas eu recours à l'e-administration. De plus, un rapport de juillet 2018 remis au secrétaire d'État chargé du numérique montre que 14 millions de français sont éloignés du numérique. Les catégories les plus touchées sont : les personnes âgées de plus de 70 ans, les non diplômés, les personnes aux bas revenus. On assiste à une fracture numérique.

Par ailleurs la dématérialisation crée également des enjeux au niveau des collectivités locales comme par exemple la maîtrise des dépenses publiques (moins de papier), le décloisonnement des administrations, l'amélioration du fonctionnement. Au niveau de la charge de travail des agents et notamment des travailleurs sociaux leur responsabilité à augmenter et un accroissement d'activité parce que les usagers qui ne savent se servir des ordinateurs se reposent sur eux. On s'aperçoit que la dématérialisation doit être accompagnée pour atteindre ses objectifs.

B – Des actions nationales ambitieuses contre la fracture numérique

Présentée en septembre 2018, le gouvernement propose une stratégie nationale pour un numérique inclusif qui vise à lutter contre l'illectronisme. Pour cela plusieurs actions sont prévues qui visent à détecter les publics les plus éloignés du numérique et les rendre plus autonomes.

Le premier axe repose sur la création d'un « pass numérique ». Il s'agit d'un chèque numérique donnant accès à 10 ou 20 heures de formation. Pour le moment ce projet est en phase expérimentale puisqu'il ne concerne que 48 territoires.

Le deuxième axe c'est la mise en place de « hubs France connectée ». Il s'agit de structures locales référentes dans l'inclusion numérique destinées à fédérer les acteurs du numérique à l'échelle locale et aider les territoires à répondre aux besoins de leurs populations.

Le troisième axe repose sur une phase de formation pour les aidants numériques. C'est ainsi que des sites émergent pour sécuriser la connexion des aidants pour les démarches qu'ils font pour autrui. Des plateformes ressources sont également disponibles pour les collectivités locales.

Enfin, la création de 300 maisons « France Service » qui sont des services publics de proximité dont l'ouverture devrait avoir lieu au 01 janvier 2020 et dont l'objectif est de permettre aux citoyens d'obtenir une réponse à l'ensemble de leurs besoins dans un lieu unique. Ainsi que la création de 2000 maisons France Service à terme d'ici 2022.

Une dématérialisation trop rapide des services publics entraîne des risques d'exclusion et met en péril l'égalité de tous devant le service public qui constitue un principe fondamental de la République.

II La mise en place d'un accompagnement adapté du public et de tous les partenaires pour permettre une dématérialisation accessible pour tous.

L'accompagnement des usagers, mais également des agents d'accueil, des travailleurs sociaux et de tous les partenaires concernés par la fracture numérique doit être entrepris pour mener à bien le projet ambitieux de la dématérialisation accessible pour tous.

A – Impulser une dynamique partenariale encadrée

Pour reprendre l'exemple du Morbihan qui dès 2016 a souhaité fédérer tout un réseau d'acteurs autour de la fracture numérique. La commune d'Admiville étant la plus peuplée de l'intercommunalité de laquelle elle dépend pourrait développer un partenariat constitué d'acteurs locaux autour d'une solution d'accompagnement numérique de proximité. Pour cela il conviendrait de nommer un chef de projet et de proposer aux élus de l'intercommunalité de se joindre à ce projet puisque ce programme pourrait reposer sur le territoire et pas seulement sur la commune d'Admiville. Opérer comme l'a fait le Morbihan un diagnostic du territoire pour connaître géographiquement les zones les plus en fracture avec le numérique. Ensuite, il faudrait établir une cartographie des structures à mobiliser sur le territoire (Caisse d'Allocation Familiales, Pôle Emploi, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, les centres sociaux, les médiathèques) afin de pouvoir construire une équipe pluridisciplinaires composés d'élus, d'associations, d'agents territoriaux... Un état des lieux de tous les services possibles pouvant aider à lutter contre la fracture numérique doit être dressé afin de voir quels sont les moyens à notre disposition : humains, matériels, financiers... Une proposition pourrait être faite aux élus de recruter un chef de projet par le biais d'un contrat de projet d'une durée minimale de 1 an jusqu'à au moins 2022 date fixée par le gouvernement pour atteindre la dématérialisation totale.

B – Un plan d'actions pragmatiques et concrets de lutte contre la fracture numérique

La commune d'Admiville ou peut-être plus précisément sa communauté de communes pourrait envisager de financer l'aide à l'achat d'un ordinateur pour les plus démunis grâce aux différents partenaires et surtout au CCAS, la liste des bénéficiaires serait faciles à définir. De même l'achat d'un bien numérique qui pourrait se rendre sur les territoires serait un atout. Cette action relève très certainement d'un coût important pour une commune rural. Néanmoins, je pense que des fonds pourraient être levés par le biais du (FSE) Fonds Social Européen. Notre projet reposant sur les critères de lutte contre la pauvreté, de réduction du nombre de personnes sans emploi et de l'aide à la formation, notre projet est tout à fait en adéquation avec les critères de l'Europe. Un budget devra être élaboré en ce sens incluant aussi peut être des crédits de l'État, du Département et de la Région ainsi que des chambres consulaires et la DIRRECTE. L'achat du bien pourrait également entrer dans le budget ainsi que la formation « poids lourds » pour le chauffeur.

De même, il est indispensable de former tous les agents en lien avec les usagers qui sont en fracture numérique, les agents d'accueil comme les travailleurs sociaux. Ceci pourrait se faire par le biais du CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) et n'aurait par conséquent aucun coût pour la collectivité puisque les agents cotisent chaque année. Il existe d'ailleurs une formation sur l'accompagnement numérique et social. Un agent mieux formé aux outils numériques saura mieux renseigner et mieux orienter. De plus le tissu associatif de notre commune étant dynamique, il serait peut-être pertinent d'essayer de mettre en place des ateliers informatiques pour les plus éloignés du numérique. Cela pourrait être envisagé le soir après l'école comme cela nous pourrions utiliser les ordinateurs de l'école pour faire des petits groupes de 5 à 10 personnes animés par des bénévoles

d'association. Cette solution pourrait éventuellement pallier au refus du projet tous pour le numérique qui pourrait s'avérer trop onéreux.

Un calendrier ainsi qu'un programme d'action vous sera proposé afin que vous puissiez l'évoquer en commission avec les élus.

La dématérialisation des services publics, projet ambitieux qui risque de créer des inégalités. En effet, des écarts existant liés à l'âge, à la catégorie socio-professionnelle, c'est pourquoi il est indispensable d'accompagner cette révolution afin de ne pas pénaliser ceux qui le sont déjà. Des actions nationales ont été prises en ce sens maintenant il convient à chaque collectivité de prendre des mesures de lutte contre la fracture numérique.