

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

MEILLEURE COPIE

Concours interne d'ATTACHÉ·E TERRITORIAL·E

Session 2022

Spécialité Administration générale

RAPPORT AVEC SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES

Commune d'Admiville

Le 17/11/2022

Rapport

À l'attention de Monsieur le Directeur Général des Services
Objet : La gestion dématérialisée de la relation aux usagers

Référence : Code des relations entre le public et l'administration

La majorité des 63% des Français ayant déjà utilisé au moins une application mobile citoyenne estime que les applications permettant de contacter une administration sont les plus utiles. Il est donc pertinent de s'interroger sur la dématérialisation des démarches des usagers.

La commune d'Admiville a déjà mis en place la dématérialisation de certaines procédures et démarches administratives. Il est, à présent, question de faire évoluer cette démarche. L'objectif est que la majorité des démarches administratives formulées par les usagers de la commune puisse se faire, à terme, en ligne, à distance, sans nécessité de se déplacer en mairie, qu'il s'agisse de démarches administratives telles que les demandes de papiers d'identité, de location de salles municipales, d'inscription ou encore de participation citoyenne. La gestion dématérialisée de la relation aux usagers est une interface unique par laquelle l'utilisateur peut passer pour formuler ses demandes. L'interface renvoie ensuite sa demande au service concerné.

Les enjeux de la dématérialisation des démarches des usagers comportent des leviers mais aussi des freins, et sa mise en œuvre est régie par un cadre juridique (I). La volonté de la municipalité d'Admiville est de développer une gestion dématérialisée de la relation aux usagers (GRU), celle-ci devra s'inscrire dans une démarche de projet (II).

I) Les enjeux de la dématérialisation des démarches des usagers

A) Le cadre juridique régissant la mise en place d'un téléservice et l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le Code des relations entre le public et l'administration implique différentes modalités concernant la dématérialisation des démarches des usagers. Toute demande d'un usager peut être adressée par voie électronique. Cependant, elle doit faire l'objet de l'envoi d'un accusé réception, et l'administration doit rendre accessible à tous les modalités d'utilisation des téléservices qu'elle met en place. Rendre obligatoire l'utilisation d'un téléservice est

possible mais uniquement si l'accès des usagers au service public et l'exercice effectif de leurs droits sont garantis. L'administration doit prévoir une solution de substitution si l'accompagnement de l'utilisateur ne suffit pas.

La loi 3DS, promulguée en février 2022, vient modifier le Code des relations entre le public et l'administration. Elle permet aux collectivités de proposer des interfaces de programmation afin qu'elles puissent échanger entre elles des données des usagers si ces derniers y consentent. Cela permet d'économiser l'envoi de justificatif par l'utilisateur. Cette nouvelle possibilité pour les collectivités les fait entrer dans une démarche d'administration proactive car elles vont pouvoir prévenir les usagers de leur éligibilité à des aides par exemple ou de bénéficier d'une tarification adaptée à leurs ressources.

Le RGPD a pour but de protéger les données personnelles des usagers. Cela implique des obligations pour les téléservices notamment comme l'affichage de certaines mentions obligatoires de la CNIL sur les formulaires informatiques, de mentions légales concernant l'éditeur du site, ou encore la mention des coordonnées du délégué à la Protection des données au sein de la collectivité, et la nécessité de recueillir le consentement de l'utilisateur concernant les cookies ou traceurs publicitaires. La CNIL recommande de ne collecter que les données personnelles nécessaires et pertinentes pour la démarche concernée, d'utiliser un identifiant par service proposé ou France connect, de cloisonner les données entre services et de sécuriser les données des usagers. Ainsi, il est nécessaire d'impliquer le délégué à la protection des données dans la mise en place de téléservices.

Bien qu'il existe des freins et contraintes juridiques autour de la dématérialisation des démarches des usagers, il y a, malgré cela, certaines motivations à la mettre en œuvre (B).

B) Les motivations à développer la dématérialisation des démarches des usagers et ses limites

Les trois enjeux principaux à la dématérialisation des démarches des usagers sont la transparence et la performance accrue des administrations, la nécessité d'un certain accompagnement des agents en termes de ressources humaines, et la qualité de la relation avec le citoyen.

La possibilité pour les usagers d'accéder au suivi de leurs démarches implique une parfaite transparence de la part de l'administration. Cela peut être un levier pour augmenter l'efficacité et la productivité des services. Pour cela, les agents vont, cependant, devoir bénéficier d'un certain accompagnement dans le domaine des ressources humaines. Ils vont devoir bénéficier de formations afin de monter en compétences, notamment dans le domaine de l'informatique. Les équipes vont devoir atteindre une certaine maturité digitale et les ressources humaines vont devoir travailler sur la gestion prévisionnelle des carrières et la mobilité professionnelle car la dématérialisation des démarches des usagers va impliquer une nouvelle organisation interne et une polyvalence des agents.

Quant à la qualité de la relation avec le citoyen, elle pourra s'améliorer car l'utilisateur va obtenir un certain gain de temps et une simplification de ses démarches avec un point unique pour les réaliser grâce à la mise en place d'une GRU par exemple. La participation citoyenne et démocratique pourra progresser positivement. Cependant, il faudra veiller à ne pas créer une fracture numérique à l'égard des usagers les moins à l'aise avec les nouvelles technologies. C'est pourquoi le défenseur des droits recommande de conserver plusieurs modalités d'accès afin d'éviter les inégalités d'accès aux services publics, de donner des délais de rectification ou encore d'accompagner et repérer les personnes en difficultés avec le numérique.

Le cadre étant établi, le développement d'une gestion dématérialisée de la relation aux usagers (II) nécessite la mise en œuvre d'une démarche de projet (A).

II) Le développement d'une gestion dématérialisée de la relation aux usagers

A) La mise en œuvre d'une démarche de projet

Le développement d'une gestion dématérialisée de la relation aux usagers va nécessiter une réflexion de plusieurs mois sur le sujet avant de pouvoir être mise en place. Il va tout d'abord falloir constituer une équipe projet regroupant les quatre directeurs des directions composant le pôle « services à la population » ainsi qu'un agent du service informatique et le délégué à la protection des données. Parallèlement, la constitution d'un comité de pilotage est nécessaire afin de prendre les décisions nécessaires à l'évolution du projet, avec, en son sein, des membres du Conseil municipal. Il pourra être intéressant d'impliquer le CCAS dans cette démarche afin de prendre en compte les besoins des personnes en difficultés, notamment avec l'utilisation des nouvelles technologies.

Le rôle de l'équipe projet sera tout d'abord de définir les besoins. Il s'agit d'un projet qui va nécessiter l'adhésion des agents concernés. Pour cela, il faudra les impliquer dans une démarche de co-construction. Cela pourra se faire via des ateliers de travail qui permettront de recueillir les besoins au niveau des services opérationnels, d'évaluer et de faire évoluer les outils mis en place. Cela permettra une appropriation du projet par les agents instructeurs et, ainsi une meilleure efficacité.

Parallèlement, le projet nécessitera également un certain travail d'information auprès des usagers pour leur permettre une utilisation optimale des outils mis en place.

Il sera utile de suivre également un pilotage statistique du projet afin de pouvoir le faire évoluer et de l'adapter en fonction des besoins.

Une fois la démarche de projet impulsée et bien avancée, il faudra étudier la mise en place d'outils comme les interfaces GRU et les applications mobiles (B).

B) Les outils technologiques comme les interfaces GRU et les applications mobiles

Les interfaces GRU permettent de centraliser en un seul lieu toutes les démarches que l'utilisateur peut déposer auprès de la commune. Cela permet de simplifier les démarches et un gain de temps pour l'utilisateur. Il est essentiel que l'interface GRU soit liée au site internet de la ville, avec la même charte graphique. Il est pertinent que l'interface GRU soit également liée aux applications métiers qui utilisent les services de la ville, afin de permettre le transfert direct de toutes les données. Il est préférable d'avoir une certaine autonomie dans l'utilisation de la GRU par la commune afin d'éviter d'avoir besoin de faire appel à un prestataire externe pour modifier ou faire évoluer les paramètres de la GRU. Cela demande donc d'avoir le personnel avec les compétences nécessaires à l'interne, mais cela représentera un gain financier sur le long terme, comparativement à un prestataire externe.

Lorsque le projet de GRU sera bien défini, il faudra étudier la mise en place d'une application mobile pour utiliser la GRU. Il a été démontré que les applications mobiles citoyennes améliorent la qualité et l'efficacité de l'information des usagers. Elles peuvent avoir simplement un but informatif comme pour prévenir les usagers d'une alerte météo ou d'un événement culturel, mais elles peuvent aussi permettre une participation citoyenne des usagers qui pourraient signaler des problèmes de voirie par exemple, de dégradations ou encore d'incivilités sur la voie publique. Pour finir, l'application mobile liée à la GRU pourrait permettre aux usagers de déposer toutes leurs demandes via leur téléphone portable en quelques instants.