

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
Pôle « services à la population »

Le 17/11/2022

Rapport à l'attention du
Directeur Général des Services
de la Commune d'Admiville

Objet : la gestion dématérialisée de la relation aux usagers

Références : loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés
loi du 7 octobre 2016
loi 3DS
Ordonnance du 23 octobre 2015
Code des relations entre le public et l'administration

77% des Français possèdent un smartphone selon le baromètre du numérique 2019. À l'heure de la transition numérique où les usagers souhaitent pouvoir utiliser leur téléphone portable afin d'effectuer leurs démarches en ligne, les collectivités territoriales ont déjà effectué depuis plusieurs années un travail dans ce sens : sites internet institutionnels, réseaux sociaux, téléservices... La dématérialisation de la relation aux usagers est déjà en marche afin principalement de faciliter et simplifier la relation entre service public et usagers. Or, même si cette dématérialisation présente de nombreux avantages que ce soit pour l'État ou les collectivités territoriales, cela implique également une transparence accrue, un accompagnement des agents et une attention particulière aux usagers afin de maintenir une accessibilité des services publics à tous. Dans un premier temps, les enjeux de la gestion dématérialisée de la relation aux usagers pour les citoyens et les collectivités seront présentes (I). Puis dans un second temps, des propositions de mise en œuvre opérationnelle de dématérialisation pour la commune d'Admiville seront détaillées (II).

I La dématérialisation des démarches administratives présente de nombreux enjeux dans un cadre juridique axé sur la protection des données

Les collectivités territoriales ont à cœur de simplifier les démarches pour les usagers qui sont de plus en plus connectés grâce aux avancées technologiques. Or cette dématérialisation facilite en effet la relation aux usagers mais doit faire attention à certains accueils.

A) Contexte et cadre juridique de la gestion dématérialisée de la relation aux usagers

Les collectivités territoriales et l'État sont de plus en plus présents en ligne via les sites internet institutionnels, les réseaux sociaux ou encore les téléservices proposés aux usagers. En effet, cette dématérialisation des procédures permet non seulement de faciliter la relation entre les services publics et les usagers mais permet aussi aux collectivités territoriales d'être plus productives et efficaces.

Depuis la mise en place en 2009 du portail « mon-service-public.fr », 63% des Français indiquaient à la Gazette des Communes en 2015, avoir déjà utilisé au moins une application mobile citoyenne.

Que ce soit grâce à la mise en place de « France Connect » et au développement d'interfaces permettant d'échanger les informations entre administrations, l'État souhaite poursuivre sur cette lancée.

Par exemple, le Plan de Relance favorise les raccordements à « France Connect » via des aides financières de 5 000 € : 1 091 collectivités sont connectées à France Connect en 2022 selon la Gazette permettant d'économiser 3 millions de justificatifs (toutes administrations confondues).

La loi 3DS souhaite permettre aux collectivités d'aller encore plus loin grâce notamment aux interfaces de programmation (API) et au passage d'un « régime d'exception à une généralisation ». Au niveau des modalités et obligations pour les collectivités territoriales, le code des relations entre le public et l'administration oblige les collectivités à rendre les modalités d'utilisation accessibles et claires pour les usagers. De plus, les collectivités doivent être vigilantes aux délais d'instruction des demandes car s'il n'y a pas de réponse dans un délai de deux mois (à compter de la date de réception de la demande par l'administration compétente) cela vaut décision d'acceptation.

Le point législatif avec lequel les collectivités doivent se mettre en conformité est le RGPD. En effet, les données personnelles des usagers doivent être protégées et les usagers doivent pouvoir donner leur consentement par exemple sur le traçage de leur navigation. Une attention sera apportée aux mesures de sécurité, aux données collectées et à leur durée de conservation. Les usagers devront être bien informés et les agents formés.

B) Afin de bénéficier des avantages de la dématérialisation, des points de vigilance sont à observer

Ces points de vigilance se situent à deux niveaux : au niveau des usagers mais aussi celui des agents.

31% des administrés trouvent qu'internet complexifie les relations avec l'administration publique selon le baromètre du numérique 2019. De plus, 41% des personnes interrogées considère que ces nouveaux outils n'ont rien changé.

En effet, pour certains usagers, certaines démarches et outils sont jugés trop difficiles. Il est donc important pour les collectivités de prendre en compte les difficultés des usagers et d'accompagner les personnes en difficulté avec le numérique. Des accompagnateurs pourront être formés et certaines démarches pourront être encore plus simplifiées. Proposer une alternative au numérique et prendre en compte les besoins de publics spécifiques (personnes handicapées, personnes vulnérables...) est primordial.

Au niveau des agents de la collectivité, la création d'un guichet unique et la dématérialisation de certaines procédures a permis de diminuer par exemple les tâches répétitives de saisie, de décloisonner certaines pratiques ou encore de gagner en efficacité. Cependant, cela implique un impact sur les métiers des services concernés et un accompagnement et une conduite au changement est indispensable afin de s'assurer d'une appropriation des nouveaux modes opératoires.

En parallèle, une réflexion sur les outils, logiciels, applications, serveurs et leur coût aussi bien sur le budget des collectivités que leur impact sur l'environnement est également à analyser.

Après avoir exposé les enjeux de la gestion dématérialisée et son cadre juridique, des solutions opérationnelles seront proposées pour répondre au souhait du Maire de la Commune d'Admiville d'aller plus loin sur la dématérialisation des démarches.

II Vers une dématérialisation de l'ensemble des démarches proposées à l'usager par la commune : du diagnostic, au plan d'action et à l'évaluation

Comme il a été vu précédemment, le passage au « tout dématérialisé » implique de prendre en compte un certain nombre de points de vigilance tout en gardant comme objectif que la simplification de la relation aux usagers ne soit pas synonyme de complexification pour les agents ou certains usagers.

A) Un état des lieux accompagné d'une concertation : étapes préalables à la mise en place d'un plan d'action

La gestion de ce dossier étant stratégique, il est proposé au Directeur Général des Services de désigner un chef de projet qui sera amené à suivre ce dossier. Le chef de projet pourra s'appuyer sur un comité de pilotage et un comité technique. Le chef de projet aura comme responsabilité de coordonner l'ensemble des actions et de s'assurer de leur faisabilité aussi bien d'un point de vue budgétaire, que dans le calendrier qui aura été choisi. Le comité technique pourra rassembler des représentants des différents services concernés (pôle « services à la population qui conservera le pilotage, la DSI, les services juridiques, le référent RGPD, les RH) mais aussi s'appuyer sur des experts et des représentants institutionnels (CNIL, ANCT, Agence du numérique...).

Le comité de pilotage qui sera composé du Maire et des adjoints délégués à ces thématiques, du DGS et de certains DGA, pourra valider les grandes étapes et les besoins d'arbitrage.

Un diagnostic ou état des lieux des outils existants et des démarches dématérialisées au sein de la commune accompagné de l'impact et du coût de cette dématérialisation sera réalisé dans un premier temps. Il sera complété par un diagnostic des relations entre les services de la mairie et les différents usagers. L'expérience des agents et leur vécu sera mis en avant afin d'identifier rapidement les actions ou démarches qui peuvent être facilement dématérialisées.

Une concertation avec les administrés de la commune sera également lancée grâce au soutien de la direction de la démocratie participative. Cette consultation sera ouverte aux représentants des habitants, société civile, commerçants,... afin de prendre en compte les freins & les opportunités mais aussi de les engager dans la démarche. Des groupes de travail par thématiques ou public cible pourront être constitués afin de pouvoir appuyer la définition d'indicateurs pertinents.

Le diagnostic pourra être réalisé en interne ou externalisé selon le budget disponible.

B) Une mise en œuvre opérationnelle, adaptée, phasée et budgétisée

Grâce au diagnostic réalisé et après validation par le comité de pilotage, un plan d'action ou tableau de bord pourra être constitué. Ce plan d'action reprendra les démarches qui peuvent être dématérialisées en priorité, le coût de réalisation estimatif et le calendrier de réalisation. Ce plan sera validé par le comité de pilotage est soumis à l'assemblée délibérante de la commune. Une attention particulière sera apportée aux outils choisis qui sont un véritable

facteur de réussite, à l'accompagnement des agents concernés (formation, conduite au changement) et à leur managers et enfin au plan de communication qui sera élaboré.

Ce plan de communication sera aussi bien à destination des agents (via intranet ou le magazine des agents s'il existe) qu'à destination des usagers (via les outils numériques de la ville comme le site internet ou les réseaux sociaux, mais aussi grâce à la presse locale et au journal communal distribué dans les boîtes aux lettres). Au niveau du calendrier, il est proposé de mettre en place une nouvelle démarche dématérialisée à la fois afin de pouvoir évaluer l'impact sur les usagers, les agents mais aussi en termes de coûts pour la collectivité.

Un processus d'évaluation et de réajustements sera réalisé tout au long de la mise en œuvre de la démarche. Une hot line à destination des administrés sera mise en place et une documentation des procédures et des nouveaux circuits de décision seront également mis en place. Une attention à l'accessibilité des services à tous les usagers sera la ligne conductrice de ce processus.