

CONCOURS D'ACCÈS AUX INSTITUTS RÉGIONAUX D'ADMINISTRATION

CONCOURS INTERNE

SESSION 2019

Épreuve écrite du mardi 15 octobre 2019

L'épreuve écrite d'admissibilité consiste :

- en une rédaction, à partir d'un dossier à caractère administratif, d'une note permettant de vérifier les qualités de rédaction, d'analyse et de synthèse du candidat ainsi que son aptitude à dégager des solutions appropriées (notée sur vingt points) ;

- à répondre à une question qui peut être en rapport avec le dossier documentaire et permettant de vérifier les connaissances administratives générales du candidat et sa connaissance de la gestion des ressources humaines dans les administrations publiques (notée sur vingt points).

{Durée : quatre heures ; (coefficient 4 dont coefficient 1 pour la question)}

N.B. – Avant de commencer la lecture du dossier, il vous est recommandé d'en vérifier la composition et, le cas échéant, de signaler immédiatement aux surveillants toute anomalie (page manquante, document illisible...).

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer la provenance de la copie.

Les feuilles de brouillon insérées dans les copies ne seront pas corrigées.

Sujet du concours interne des IRA : mardi 15 octobre 2019

I - Rédaction d'une note

Vous êtes attaché(e) au sein du secrétariat général pour les affaires régionales de la Préfecture de X. Il vous est demandé de rédiger une note à l'attention des chefs de service sur la transformation numérique de l'Etat qui sera présentée en comité d'administration régionale. Elle exposera brièvement les enjeux de cette réforme pour les services et les usagers et proposera une feuille de route à décliner dans la Région avec des propositions de mesures.

Documents joints : (9 documents - 17 pages)

Document n°1 (4 pages)

Décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations dans le cadre des démarches administratives et à l'expérimentation prévue par l'article 40 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance.

Document n°2 (1 page)

Action publique 2022 : un programme pour accélérer la transformation du service public - 13.10.2017
(Source site www.modernisation.gouv.fr)

Document n°3 (2 pages)

Action publique 2022 - Un 2^{ème} comité interministériel de la transformation publique : ce qu'il faut en retenir 29.10.2018
(Source site www.modernisation.gouv.fr)

Document n°4 (2 pages)

Réforme de l'Etat : pour être « plus accessible et plus efficace » - 30.10.2018
(Source site www.gouvernement.fr)

Document n°5 (1 page)

Présentation - 5 minutes pour comprendre ce qu'est demarches-simplifiees.fr.
(Source site www.demarches-simplifiees.fr)

Document n°6 (1 page)

Articles 35 et 36 du décret n°2004-374 du 29 avril 2004 relatif aux pouvoirs des préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'Etat dans les régions et départements.

Document n°7 (2 pages)

Simplification des démarches administratives : « dites-le nous une fois » passe à la vitesse supérieure - 24.01.2019
(Site www.numerique.gouv.fr)

Document n°8 (2 pages)

Dématérialisation des services publics : quelle politique pour les exclus du numérique ? 08.11.2018
(Source site www.vie-publique.fr)

Document n°9 (2 pages)

Action publique 2022 - Loi ESSOC : faire le pari d'une relation de confiance entre les usagers et leurs administrations - 13.05.2019
(Source site www.gouvernement.fr)

II – Question :

La juridiction administrative

DOCUMENT 1

JORF n°0017 du 20 janvier 2019

Décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations dans le cadre des démarches administratives et à l'expérimentation prévue par l'article 40 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance
NOR: CPAJ1832097D

Publics concernés : public et administrations.

Objet : organisation des échanges entre administrations, des informations ou des données nécessaires à la réalisation des démarches administratives.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur le lendemain de sa publication. Il s'applique aux procédures engagées postérieurement à son entrée en vigueur.

Notice : le décret a pour objet d'organiser les échanges d'informations ou de données entre administrations quand celles-ci sont nécessaires pour traiter les déclarations ou les demandes présentées par le public. Il détermine les domaines et les procédures concernés par les échanges d'informations ou de données, la liste des administrations auprès desquelles la demande de communication s'effectue en fonction du type d'informations ou de données, les critères de sécurité et de confidentialité nécessaires pour garantir la qualité et la fiabilité des échanges, ainsi que le délai de conservation des informations et données applicable à chaque système d'échanges. Le décret définit, en outre, les conditions de mise en œuvre de l'expérimentation prévue par l'article 40 de la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance ; celle-ci est destinée à tester dans trois régions l'échange d'informations entre administrations uniquement au moyen de l'interface de programmation applicative « API entreprises » opérée par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat.

Références : le décret et le code des relations entre le public et l'administration, dans sa rédaction résultant du décret, peuvent être consultés sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'action et des comptes publics,

Vu la Constitution, notamment son article 37-1 ;

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ;

Vu le code des relations entre le public et l'administration ;

Vu la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance, notamment son article 40 ;

Vu l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;

Vu le décret n° 2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;

Vu les avis du Conseil national d'évaluation des normes en date des 5 juillet et 13 décembre 2018 ;

Vu l'avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés en date du 13 décembre 2018 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'administration) entendu,

Décrète :

Chapitre Ier : Dispositions modifiant le code des relations entre le public et l'administration

Article 1

Après l'article L. 114-9, sont insérées les dispositions suivantes :

« Art. R. 114-9-1.-Lorsqu'elles portent sur des informations relatives aux entreprises et aux organismes à but non lucratif, les demandes de communication mentionnées au 2° de l'article L. 114-9 sont adressées, selon la nature des informations demandées, aux services et organismes suivants :

« 1° Identité de l'entreprise ou de l'organisme à but non lucratif :

« a) Agence centrale des organismes de sécurité sociale, pour les informations relatives aux professions libérales ;

« b) Institut national de la propriété industrielle, pour celles du répertoire national du commerce et des sociétés ainsi que les statuts et bilans ;

« c) Institut national de la statistique et des études économiques, pour celles du répertoire des entreprises et de leurs établissements ;

« d) Greffes des tribunaux de commerce, pour celles du registre du commerce et des sociétés ainsi que les statuts et bilans ;

« e) Préfectures de département et direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, pour celles concernant les statuts et l'identité des dirigeants des organismes à but non lucratif ;

« 2° Situation fiscale de l'entreprise ou de l'organisme à but non lucratif, à la direction générale des finances publiques ;

« 3° Situation sociale de l'entreprise ou de l'organisme à but non lucratif et données relatives à ses salariés et dirigeants sociaux, aux organismes mentionnés au premier alinéa de l'article L. 133-5 du code de la sécurité sociale et à la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère en charge du travail ;

« 4° Accréditations ou agréments, à toutes les administrations et organismes chargés d'une mission de service public qui les délivrent ;

« 5° Régularité de la situation de l'employeur au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue aux articles L. 5212-2 à L. 5212-5 du code du travail, à l'association de gestion du fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés ;

« 6° Détention d'un numéro EORI (Economic Operator Registration and Identification) en application du règlement (CE) n° 312/2009 du 16 avril 2009 relatif à l'attribution d'un numéro unique d'identifiant communautaire pour les opérateurs économiques devant accomplir des formalités douanières, à la direction générale des douanes et des droits indirects ;

« 7° Protection liée aux marques, brevets, dessins et modèles déposés, à l'Institut national de la propriété industrielle ;

« 8° Diplômes, titres et qualifications professionnelles, aux organismes publics chargés de leur délivrance ou de leur reconnaissance.

« Art. R. 114-9-2.-Les demandes formulées sur le fondement de l'article R. 114-9-1 concernent les procédures qui interviennent dans les domaines suivants :

« 1° Réglementations particulières en matière d'agriculture et de forêt, de bâtiments et de travaux publics, de culture, d'environnement, de recherche et développement, de santé, de sécurité, de transports, de tourisme ainsi que d'urbanisme ;

« 2° Aides publiques régies par la réglementation européenne et le décret n° 2018-514 du 25 juin 2018 relatif aux subventions de l'Etat pour des projets d'investissement ;

« 3° Création, cessation, modification, reprise et transmission d'entreprise, prévention de ses difficultés et leurs traitements ;

« 4° Fiscalité ;

« 5° Gestion des ressources humaines et formation professionnelle, notamment aides à l'emploi, protection sociale, recrutement et réglementation du travail ;

« 6° Législation sur les baux commerciaux et professionnels ;

« 7° Comptabilité, financement et assurance de l'entreprise ;

« 8° Marchés publics, pour ce qui concerne la constitution du dossier de candidature ;

« 9° Réglementation en matière commerciale, notamment celles relatives aux autorisations pour installation, aux commerces spécifiques, à l'import et à l'export, aux pratiques commerciales, à la publicité extérieure et aux ventes particulières.

« Art. R. 114-9-3.-Lorsqu'elles portent sur des informations relatives aux particuliers, les demandes de communication mentionnées au 2° de l'article L. 114-9 sont adressées, selon la nature des informations demandées, aux services et organismes suivants :

« 1° Situation du foyer fiscal, à la direction générale des finances publiques ;

« 2° Justification de l'identité par voie électronique par l'intermédiaire du téléservice « FranceConnect » à la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat ;

« 3° Droits sociaux et prestations, aux organismes de protection sociale.

« Art. R. 114-9-4.-Les demandes formulées sur le fondement de l'article R. 114-9-3 concernent les procédures qui interviennent dans les domaines suivants :

- « 1° Consommation, notamment assurances, banques, surendettement, épargne ;
- « 2° Enseignement et études supérieures ;
- « 3° Emploi, chômage, formation, santé et sécurité au travail, rupture contractuelle des relations de travail ;
- « 4° Famille, notamment enfance, protection des personnes, succession, union et séparation ;
- « 5° Identité, notamment état civil, titres d'identité sous réserve des dispositions de l'article R. 113-9, et élections ;
- « 6° Impôts, taxes et droits de douane ;
- « 7° Justice, notamment aide juridictionnelle ;
- « 8° Logement et urbanisme, notamment les procédures relatives à l'achat d'un bien et aux aides financières y afférentes, copropriété, location et protection de l'habitat ;
- « 9° Santé et solidarité, notamment aides sociales, handicap, perte d'autonomie, retraite, sécurité sociale et soins ;
- « 10° Transport, notamment cartes de transport et permis de conduire.

« Art. R. 114-9-5.-Les informations relevant de la présente section sont mises à disposition sous forme électronique, par le biais de traitements automatisés assurant la traçabilité des échanges, par les services et organismes mentionnés aux articles R. 114-9-1 et R. 114-9-3 ou, à défaut, par l'intermédiaire de la direction interministérielle du numérique et des systèmes d'information et de communication de l'Etat.

« Art. R. 114-9-6.-Afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des informations, les organismes chargés d'opérer les échanges mettent en œuvre les fonctions de sécurité prévues par le référentiel général de sécurité mentionné à l'article 9 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, qui sont assurées par des moyens cryptographiques.

« En fonction de la sensibilité des données échangées, ces organismes déterminent les niveaux de sécurité appropriés conformément aux dispositions du décret n° 2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9,10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives. Ils mettent en œuvre notamment les fonctions d'identification de l'administration demanderesse, d'horodatage, de confidentialité et d'intégrité des informations échangées.

« Seuls peuvent accéder aux informations ainsi échangées les agents habilités des services administrations compétents pour mettre en œuvre les procédures mentionnées aux articles R. 114-9-2 et R. 114-9-4.

« Art. R. 114-9-7.-Les données relatives à la traçabilité des échanges sont conservées pendant une durée de trente-six mois, sans préjudice des obligations de conservation incombant aux administrations destinataires des informations échangées. Elles sont mises à la disposition de l'intéressé par le responsable des échanges. »

Article 2

Dans les tableaux figurant aux articles R. 552-5, R. 562-5 et R. 572-3, après la ligne :

«

R. 113-5 à R. 113-11	Résultant du décret n° 2015-1342
----------------------	----------------------------------

» ;

est insérée la ligne :

«

R. 114-9-1 à R. 114-9-8	Résultant du décret n° 2019-31
-------------------------	--------------------------------

».

Chapitre II : Dispositions relatives à l'expérimentation prévue par l'article 40 de la loi du 10 août 2018 susvisée

Article 3

Sont concernées par l'expérimentation mentionnée à l'article 40 de la loi du 10 août 2018 susvisée les entreprises dont le domicile ou le siège est situé dans les régions suivantes :

- 1° Bourgogne-Franche-Comté ;
- 2° Bretagne ;
- 3° Occitanie.

Article 4

Relèvent de l'expérimentation mentionnée à l'article 3 les procédures qui interviennent dans les domaines suivants :

- 1° Les aides publiques ;
- 2° Les établissements recevant du public ;
- 3° Les installations classées pour la protection de l'environnement ;
- 4° Les marchés publics, pour ce qui concerne la constitution du dossier de candidature.

Article 5

Participent à l'expérimentation, dès lors qu'elles disposent du traitement automatisé mentionné à l'article 6 :

- 1° Les collectivités territoriales de plus de 3 500 habitants ;
- 2° Les services de l'Etat et celles des autres administrations mentionnées au 1° de l'article L. 100-3 du code des relations entre le public et l'administration dont le nombre d'agents ou de salariés, exprimé en équivalent temps plein, est égal ou supérieur à cinquante.

Article 6

L'administration participant à l'expérimentation informe la personne concernée, dans les conditions prévues par les deuxième et troisième alinéas de l'article L. 114-8 du même code, des informations qu'elle obtient par l'intermédiaire d'une interface de programmation dénommée « API entreprises ». Ce traitement automatisé est mis en œuvre par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat.

Article 7

Les informations pouvant être obtenues par l'intermédiaire d'API entreprises sont celles prévues à l'article R. 114-9-1 du même code.

Leur sécurité et leur confidentialité sont assurées dans les conditions prévues aux articles R. 114-9-6 et R. 114-9-7 de ce code.

Article 8

Dans les trois mois qui précèdent la fin de l'expérimentation, en vue de l'évaluation prévue à l'article 40 de la loi du 10 août 2018 précitée, la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat adresse au Premier ministre un bilan de celle-ci.

Chapitre III : Dispositions finales

Article 9

Le présent décret est applicable aux procédures engagées postérieurement à son entrée en vigueur.

Article 10

Le ministre de l'action et des comptes publics est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 18 janvier 2019.

Edouard Philippe
Par le Premier ministre :

Le ministre de l'action et des comptes publics,
Gérald Darmanin

Action Publique 2022

Action Publique 2022 : un programme pour accélérer la transformation du service public

13.10.17

Action publique 2022 est un programme qui vise à réinventer le modèle de conduite des politiques publiques, en s'appuyant notamment sur les leviers du numérique et de l'innovation. Lancé en octobre 2017 par le Gouvernement, le programme poursuit trois objectifs concrets : assurer un meilleur service public pour les usagers, améliorer les conditions d'exercice du métier des agents publics et baisser la dépense publique pour les contribuables.

Des orientations aux plans de transformation

Le pilotage du programme Action Publique 2022 favorise une approche inédite, alimentée par de multiples contributions. Une première phase de diagnostic s'est tenue de novembre 2017 à mars 2018 à travers le forum de l'action publique, invitant citoyens et agents de l'Etat à alimenter en idées nouvelles le service public de demain. Parallèlement à cette consultation, deux comités, un collège d'experts (CAP22) et un comité jeune (J22), ont été chargés d'interroger en profondeur les modes d'action publique en collaboration étroite avec les ministères. Enfin, chaque ministère a été invité à adresser ses propres enjeux de transformation. Une fois arbitrés au regard des trois objectifs poursuivis par Action Publique 2022, ces travaux imbriqués aboutissent aux plans de transformations ministériels actuellement en cours de publication.

Accélérer la transformation

Cinq chantiers jugés comme prioritaires sont conduits de façon interministérielle dans le cadre d'Action Publique 2022 : simplification et amélioration de la qualité des services, rénovation du cadre des ressources humaines, transformation numérique, modernisation de la gestion budgétaire et comptable et organisation territoriale des services publics. Les mesures issues de ces travaux doivent créer dans la durée, des conditions favorables au déploiement des plans de transformation ministériels.

C'est dans cet esprit de convergence qu'un comité interministériel à la transformation publique est constitué deux fois par an, garantissant la mise en œuvre opérationnelle des transformations.

Investir pour transformer

Parallèlement aux plans de transformation, les initiatives jugées innovantes et ambitieuses portées par les administrations, voire dans de nombreux cas, émanant directement des agents publics, sont financées à travers un Fond pour la transformation de l'action publique de 700 millions d'euros. 17 projets ont déjà été subventionnés lors du premier appel à projet en 2018.

Action Publique 2022

Un 2ème Comité interministériel de la transformation publique : ce qu'il faut retenir
29.10.18

Après le temps de la conception et des arbitrages, ce 2^{ème} CITP a marqué le temps de l'accélération de l'exécution des feuilles de route des ministères et de leurs plans de transformation. Ces derniers d'ailleurs vont faire l'objet d'un suivi vigilant au plus haut niveau, tous les trois mois, pour s'assurer que les réformes engagées se traduisent par des résultats concrets pour nos concitoyens a annoncé le Premier ministre Edouard Philippe à l'ensemble des directeurs d'administration centraux et secrétaires généraux réunis à la suite.

Les plans de transformation intègrent en effet des indicateurs précis et quantifiables permettant de mesurer la réussite du programme, et d'en rendre compte : les français pourront ainsi suivre l'avancement des réformes. L'ambition est d'avoir un Etat plus proche, plus simple et plus performant pour toujours mieux répondre aux attentes des citoyens, la transparence du suivi étant un gage de réussite des réformes.

DE NOUVELLES DECISIONS

- **Un investissement dans la transformation numérique**, avec le développement d'outils fondamentaux : Intelligence Artificielle, outillage des agents publics pour un meilleur partage et exploitation des données, une mutualisation interministérielle, amélioration des parcours et de l'expérience des usagers dans les services publics numériques ;
- **Le lancement d'une large consultation des agents publics** sur les irritants auxquels ils sont confrontés (France expérimentation agents) ;
- **La tenue d'une convention de l'encadrement supérieur de l'Etat**, autour du Président de la République et du Premier Ministre, qui aura lieu à la mi-décembre, et qui sera l'occasion de formuler de nouvelles annonces au regard des chantiers engagés ;
- **Le renforcement de l'accompagnement des transitions professionnelles et de l'évolution des métiers**, avec la mise en place d'une agence nationale de reconversion et la création d'un Fonds d'accompagnement interministériel RH ;
- **La création d'une Université de la Transformation Publique** qui aura pour mission d'accompagner les agents, les managers et les chefs de projet, porteurs de la transformation au sein de l'Etat.

L'annonce des priorités gouvernementales par le Premier ministre :

Une transformation en profondeur des administrations centrales est engagée pour simplifier les organisations et les modes de fonctionnement, réduire les normes et développer la capacité de conduite de projet, donner plus de souplesse.

Une refonte complète de notre cadre de gestion vise à terme la suppression de tous les contrôles a priori ; une plus grande responsabilisation de l'ordonnateur et la suppression de la responsabilité personnelle et pécuniaire de l'agent comptable ; la transformation de la mission du contrôleur budgétaire et comptable ministériel (CBCM) ainsi que celle du contrôleur budgétaire régional (CBR) en contrôleur de gestion ; ou encore la mise en œuvre d'une rémunération variable en fonction de critères de bonne gestion financière.

La gestion du parc immobilier de l'état est profondément repensée : la rénovation des cités administratives débutera dès 2019, grâce au déploiement d'un programme de travaux très ambitieux, doté d'1 milliard d'euros sur 5 ans. La gestion de certaines parties du parc immobilier de l'Etat pourrait d'ailleurs être confiée à des foncières.

Le déploiement de la transformation numérique de l'Etat va s'accélérer : afin de poursuivre et d'approfondir la transformation numérique de l'Etat, chaque ministère s'est engagé à suivre un plan de transformation numérique. Ces plans permettent de dégager des priorités à la hauteur des potentialités offertes par le numérique, qu'il s'agisse de réinventer le métier des agents, les organisations, la relation avec les usagers ou les politiques publiques elles-mêmes. Ils engagent des évolutions structurelles afin notamment de tirer tout le potentiel des données.

NOTRE STRATEGIE POUR LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE

Lors de ce 2^{ème} CITP, le Gouvernement a rappelé l'ambition du programme Action Publique 2022, la vision d'un service public renouvelé pour les citoyens et les engagements à tenir.

Construite autour de quatre axes et illustrée par différents projets en cours et à venir, [notre stratégie pour la transformation de l'action publique](#) replace la satisfaction de l'utilisateur au coeur de son action avec :

- **Des services publics plus proches des usagers** qui associent les citoyens, garantissent une nouvelle relation de confiance, favorisent la proximité et concentrent leurs efforts là où il y en a le plus besoin ;
- **Des démarches plus simples et plus accessibles**, en s'appuyant notamment sur le levier numérique ;
- **Une intervention publique plus lisible et plus performante** qui se recentre sur les priorités, renforce la déconcentration de l'Etat et transforme les administrations centrales, et simplifie les organisations ;
- **Un Etat qui se transforme lui-même** pour bâtir un nouveau contrat social avec les agents, pour leur donner plus d'autonomie et de responsabilité, et pour développer la transparence sur la qualité et les résultats.

30/10/2018

Réforme de l'État : pour être "plus accessible et plus efficace"

Dématérialisation des démarches, recours aux contractuels, plan de transformation des ministères, rénovation du patrimoine immobilier de l'État et bien d'autres sujets étaient au programme du 2e Comité interministériel de la transformation publique (CITP) qui s'est tenu le 29 octobre 2018.

Le 2e Comité interministériel de la transformation publique (CITP) s'est tenu le 29 octobre sous la présidence du Premier ministre, en présence de plusieurs ministres dont Gérard Darmanin, Mounir Mahjoubi et Olivier Dussopt, des directeurs d'administration centrale, et des chefs de projet qui piloteront les plans de transformation dans chaque ministère.

Aujourd'hui, 45% des Français perçoivent une dégradation de la qualité des services publics. Par ailleurs, la succession des réformes de l'Etat depuis 20 ans a parfois conduit les agents publics à perdre de vue le sens de leurs missions. Ce constat souligne le fait qu'il y a aujourd'hui urgence à rendre l'Etat "*plus accessible et plus efficace*", a déclaré le Premier ministre.

Le 2e CITP marque une nouvelle étape de ce processus, engagé depuis un an avec le [lancement d'Action publique 2022](#) en octobre 2017 et le [1er CITP](#) en février 2018.

Lors du comité, **chaque ministère a présenté son plan de transformation**. Au total, près de 75% des propositions du rapport CAP22 sont reprises dans ces plans. Le président de la République et le Premier ministre suivront personnellement leur état d'avancement tous les 3 mois. "*Notre objectif est de continuer d'afficher un haut niveau d'ambition, d'identifier les objets de transformation, d'être transparent sur la façon dont on fonctionne et d'accompagner la transformation de l'action publique*", a rappelé Édouard Philippe.

Des outils transversaux pour accompagner ces transformations

Une **Agence nationale des mobilités et des reconversions** sera créée au 2nd semestre 2019 pour faciliter les mobilités au sein de la fonction publique et vers le secteur privé.

Un **fonds d'accompagnement RH doté d'au moins 50 millions d'euros par an** co-financera les transformations RH des ministères (dispositifs indemnitaires, coaching, bilans de compétences...).

Enfin, une **Université de la transformation publique** sera lancée le mois prochain pour donner aux chefs de projets la formation et l'accompagnement sur mesure dont ils ont besoin.

La dématérialisation de nouvelles démarches

Le Premier ministre a également annoncé la dématérialisation de nouvelles démarches "*pour simplifier la vie quotidienne des Français*" : ordonnances médicales (expérimentation en 2019), inscription sur les listes électorales (en 2019), inscription scolaire dans les collèges et lycées (d'ici 2020), création d'entreprise (en 2021), procédure judiciaire... L'objectif est d'**atteindre 100% des démarches en ligne en 2022**.

Enfin, un important volet des annonces concerne le patrimoine immobilier de l'Etat. **1 milliard d'euros sur 5 ans** sera notamment consacré à la rénovation des cités administratives vieillissantes.

Des transformations qui s'ajoutent à celles déjà engagées depuis 1 an

- Chantiers de restructuration importants dans plusieurs ministères ;
- "Droit à l'erreur" (loi Essoc), pour restaurer la confiance des usagers dans leurs services publics ;
- Création du Fonds pour la transformation de l'action publique, doté de 700 M€ sur 5 ans, pour investir dans des projets publics innovants (17 projets déjà sélectionnés) ;
- Dématérialisations de plusieurs démarches : demandes de CMU, marchés publics.

Le recours aux contractuels dans la fonction publique :

Le Gouvernement souhaite **développer le recours aux contractuels** pour "*donner plus de choix aux employeurs publics comme aux individus*", a déclaré le secrétaire d'État Olivier Dussopt.

Les modalités de cette évolution fait partie des sujets concertés avec les organisations syndicales depuis février, dans le cadre de la préparation de la réforme de la fonction publique qui sera présentée au premier semestre 2019.

Il n'y aura **pas de remise en cause du statut** : "*nous voulons le moderniser, l'assouplir (...) il ne s'agit pas d'opposer un modèle à l'autre*".

Le 12 décembre prochain, le président de la République et le Premier ministre réuniront les 1 800 managers publics de l'administration centrale et déconcentrée pour "*partager avec eux les objectifs, les moyens, le calendrier, et les modalités de la transformation de l'action publique*."

Présentation

5 minutes pour comprendre ce qu'est demarches-simplifiees.fr

demarches-simplifiees.fr est une application en ligne qui permet à tous les organismes exerçant des missions de service public de créer des démarches en ligne en quelques minutes et de gérer les demandes des usagers sur une plateforme dédiée.

L'objectif est de terminer la dématérialisation dans les meilleures conditions en simplifiant la vie des usagers, l'instruction des demandes et en faisant économiser de l'argent à l'Etat et au contribuable.

Un outil visant à accélérer la dématérialisation

Les usagers du service public devraient aujourd'hui pouvoir effectuer toutes leurs démarches en ligne. Ils ne devraient plus avoir à transmettre des informations dont l'administration dispose déjà ou faire eux-mêmes le lien entre une multitude d'interlocuteurs publics.

La dématérialisation, quant à elle, ne devrait pas être un investissement humain et financier pour les gestionnaires et les agents publics mais un gain de temps et un facteur d'économie.

C'est loin d'être le cas.

Pour les seules démarches des entreprises sous la responsabilité de l'Etat, plus de 1000 procédures sont encore gérées uniquement en papier. Au rythme actuel d'environ 100 démarches dématérialisées par an, il faudra près de 10 ans pour achever la dématérialisation.

Si chaque administration fait le choix de développer ses propres outils informatiques (au lieu d'utiliser un outil mutualisé comme demarches-simplifiees.fr), ce sont des dizaines de millions d'euros qui seront dépensés en pure perte...

Un produit issu du programme "Dites-le nous une fois"

Le programme "Dites-le-nous une fois" était un élément clé du choc de simplification lancé en 2013 pour faciliter la vie des entreprises afin qu'elles ne perdent plus de temps sur de la paperasse mais se concentrent sur leur cœur de métier : créer et innover.

Concrètement, le programme reposait sur quatre leviers de simplification :

- **L'échange des données entre les administrations** : la sollicitation directe de l'utilisateur doit être une exception ;
- **La ré-ingénierie des formulaires** : seules les informations réellement utiles doivent être demandées ;
- **La dématérialisation des procédures** : le traitement et la soumission d'informations doivent être simplifiés ;
- **La confiance a priori** : les pièces justificatives doivent être demandées uniquement lorsqu'elles sont nécessaires, non détenues par l'administration et au moment opportun (par exemple, en cas de contrôle).

D'après une étude conduite en 2013 par le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique sur un échantillon de procédures concernant les entreprises, la simplification permettrait d'économiser 25 € par formulaire (économies cumulées pour les entreprises et les administrations) dont 1,18 € en ré-ingénierie, 8,06 € en automatisant les échanges de données et 15,44 € en dématérialisant les procédures encore en papier.

DOCUMENT 6

Décret n°2004-374 du 29 avril 2004 relatif aux pouvoirs des préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'Etat dans les régions et départements

Article 35

Modifié par Décret n°2015-1616 du 10 décembre 2015 - art. 14

Le préfet de région préside le comité de l'administration régionale qui est composé :

- 1° Des préfets de département ;
- 2° Du recteur de région académique ;
- 3° Du directeur régional des finances publiques ;
- 4° Du secrétaire général placé auprès du préfet du département où se situe le chef-lieu de la région ;
- 5° Du secrétaire général pour les affaires régionales ;
- 6° Du directeur régional de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt ;
- 7° Du directeur régional de l'environnement, de l'aménagement et du logement ;
- 8° Du directeur régional de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ;
- 9° Du directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi ;
- 10° Du directeur régional des affaires culturelles ;
- 11° Le cas échéant, du directeur interrégional de la mer.

Le directeur général de l'agence régionale de santé est membre du comité de l'administration régionale.

Le préfet de région associe, en tant que de besoin, les responsables d'établissements publics et services de l'Etat ayant leur siège dans la région ou dont l'activité s'exerce au-delà de la région. Il peut proposer aux chefs de cour et de juridiction d'assister aux travaux du comité de l'administration régionale. Il peut inviter toute personne qualifiée à être entendue.

Le secrétariat du comité de l'administration régionale est assuré par le secrétaire général pour les affaires régionales.

Article 36

Modifié par Décret n°2016-247 du 3 mars 2016 - art. 12

I - Le comité de l'administration régionale assiste le préfet de région dans l'exercice de ses attributions. Il est consulté sur les orientations stratégiques de l'Etat dans la région. Il examine les moyens nécessaires à la mise en œuvre des politiques de l'Etat.

II - A ce titre, il est consulté sur l'utilisation de tous les crédits ouverts au profit des services de l'Etat en région, sous réserve des dispositions de l'article 33, et notamment :

- 1° Les projets d'application territoriale des programmes proposés par les directeurs des services déconcentrés des administrations civiles de l'Etat et les projets de schémas d'organisation financière associés. A l'issue de cet examen, le préfet de région transmet un avis aux ministres concernés ;
- 2° Les projets de répartition des emplois et des crédits entre les départements ;
- 3° Les moyens mis à disposition des services déconcentrés des administrations civiles de l'Etat présents dans les départements ;
- 4° Le plan interministériel de gestion prévisionnelle en matière de ressources humaines élaboré par chaque plate-forme d'appui interministériel à la gestion des ressources humaines ;
- 5° Les schémas pluriannuels de stratégie immobilière mentionnés à l'article 42 proposés par les préfets de département préalablement à leur approbation par le préfet de région ;
- 6° Le schéma régional organisant la mutualisation des moyens entre services de l'Etat mentionné à l'article 23-1 préalablement à son approbation par le préfet de région.

III - A ce titre également, le comité de l'administration régionale examine :

- 1° Les comptes rendus périodiques sur l'utilisation des crédits de l'Etat mis à disposition des préfets de département ;
- 2° Les comptes rendus périodiques du directeur régional des finances publiques sur l'utilisation des crédits de l'Etat dans la région ;
- 3° Le bilan de l'exécution de la programmation de l'année précédente ;
- 4° Le respect des objectifs de performance, et principalement ceux associés à l'annexe relative aux projets annuels de performance prévue par le a du 5° de l'article 51 de la loi organique du 1er août 2001 susvisée et au plan d'action stratégique de l'Etat dans la région ;
- 5° La mise en œuvre de la politique des achats par les services de l'Etat et ses établissements publics dans la région ainsi que le respect des objectifs de performance de la fonction d'achat.

IV - Le comité de l'administration régionale peut, également, être consulté sur :

- 1° Les modalités de mise en œuvre territoriale des programmes définis au deuxième alinéa de l'article 7 de la loi organique du 1er août 2001 susvisée, dans les conditions prévues au II ;
- 2° Les conditions d'organisation et de fonctionnement des services de l'Etat dans la région, dans les conditions prévues au II ;
- 3° La préparation et l'exécution des conventions relevant du niveau régional et des conventions d'application des contrats liant l'Etat et la région, ainsi que la préparation et l'exécution des programmes nationaux ou communautaires concernant la région.

Simplification des démarches administratives : « Dites-le-nous une fois » passe à la vitesse supérieure

24 janvier 2019

Le gouvernement souhaite mettre la confiance et la simplicité au cœur des relations entre les citoyens et leurs administrations. Cinq mois après la promulgation de la [« loi pour un État au service d'une société de confiance »](#), dite loi « Confiance », deux décrets viennent finaliser la mise en œuvre du principe du « Dites-le-nous une fois ».

Simplifier les formalités administratives des Français. C'est la promesse de la [« loi pour un État au service d'une société de confiance »](#) qui comporte 2 piliers : **faire confiance** et **faire simple** et s'adresse à tous les usagers - particuliers ou entreprises - dans leurs relations quotidiennes avec les administrations.

Publié le 20 janvier 2018 au Journal officiel, le **décret « relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations »** complète le principe du « Dites-le-nous une fois » un des piliers de cette loi, qui consacre un changement de taille dans les relations entre usagers et administrations : désormais, un usager - particulier ou entreprise - entreprenant une démarche administrative ne sera plus tenu de fournir certaines informations ou pièces justificatives (revenu fiscal de référence, justificatif d'identité, attestation de droit délivrées par les organismes de sécurité sociale) déjà détenues par l'administration.

Développer les échanges de données entre administrations

Le décret organise les conditions d'échange d'informations entre administrations et précise les domaines et les procédures concernées.

Pour les particuliers, sont concernées les procédures relevant :

- de l'emploi, du chômage, de l'identité (état civil)
- de la santé et de la solidarité (aides sociales, handicap, perte d'autonomie, retraite, sécurité sociale, etc.)

Pour les entreprises, sont concernées les procédures relevant :

- de réglementations particulières (en matière d'agriculture et de forêt, de bâtiments et de travaux publics...)
- des aides publiques
- de la création, cessation, modification, reprise et transmission de l'entreprise
- de la fiscalité
- de la gestion des ressources humaines et la formation professionnelle
- de la législation sur les baux commerciaux et professionnels
- de la comptabilité, le financement et l'assurance de l'entreprise
- des marchés publics (pour ce qui concerne la constitution du dossier de candidature)
- de la réglementation en matière commerciale

L'administration sera tenue d'informer l'utilisateur sur ces échanges en lui indiquant les informations qui lui sont nécessaires pour traiter sa démarche, les informations qu'elle se procure auprès d'autres administrations et d'assurer la traçabilité des échanges jusqu'à 36 mois suivant la démarche.

Pour organiser l'ensemble de ces échanges d'informations, les administrations pourront s'appuyer sur le **catalogue d'API, opéré par la DINSIC**, qui permettent l'échange d'informations entre administrations en toute sécurité.

Réduire le nombre d'informations et de pièces justificatives demandées aux usagers

Un deuxième décret fixe quant à lui la « **liste des pièces justificatives que le public n'est plus tenu de produire à l'appui des procédures administratives** » dès lors que les échanges organisés par le premier décret sont effectifs. Ainsi, dans le cadre des procédures de marchés publics et de demandes d'aides publique, les entreprises et organismes à but non lucratif, ne seront plus tenus de transmettre un certain nombre de pièces telles que :

- l'attestation de régularité fiscale délivrée par la direction générale des finances publiques
- l'extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés et les statuts de la personne morale
- les attestations de régularité sociale et de vigilance délivrées par les organismes chargés du recouvrement des cotisations sociales
- la carte professionnelle d'entrepreneur de travaux publics délivrée par la Fédération nationale des travaux publics
- le certificat attestant la régularité de la situation de l'employeur au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

Les particuliers, quant à eux n'auront plus à fournir à l'appui de leurs démarches : l'avis d'imposition à l'impôt sur le revenu, l'attestation de droit délivrée par les organismes de sécurité sociale ou un justificatif d'identité, lorsqu'il est fait usage du dispositif « FranceConnect » mis en œuvre par la DINSIC.

Une expérimentation dès mars 2019

Ce décret fixe également les modalités d'application d'une expérimentation prévue par la loi « Confiance » qui se déroulera en Bourgogne-Franche-Comté, Bretagne et Occitanie sur une période de 3 ans : le dispositif « **Dites-le-nous une fois** » y sera testé via l'**API Entreprise**. Sont concernées les procédures portant sur les aides publiques, les établissements recevant du public (ERP), les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) et la constitution du dossier de candidature en marchés publics. Y participeront, les collectivités territoriales de plus de 3 500 habitants, les services de l'État et les autres administrations de 50 agents et plus.

Références :

Décret du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations dans le cadre des démarches administratives

Décret du 18 janvier 2019 fixant la liste des pièces justificatives que le public n'est plus tenu de produire

Source : site www.numerique.gouv.fr

DOCUMENT 8

VIE PUBLIQUE

Dossiers d'actualité

Dématérialisation des services publics : quelle politique pour les exclus du numérique ?

Le 8 novembre 2018

Alors que le [gouvernement](#) vise la dématérialisation de 100% des démarches administratives d'ici 2022, près 30% de la population restent éloignés du numérique. Le développement du numérique fait apparaître de nouvelles inégalités, entre ceux qui maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus : la fracture numérique. Comme l'illectronisme est une source de difficultés quotidiennes dans une société de l'écrit, "l'illectronisme" dissuade ceux qui ne savent pas utiliser Internet à accomplir certaines tâches, notamment leurs démarches en ligne.

Les Français inégaux face au numérique

L'illectronisme, c'est-à-dire l'illectronisme numérique, inquiète de plus en plus. Il a fait l'objet d'études récentes qui montrent que les Français sont inégaux face au numérique.

Le baromètre du numérique 2017 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) révèle ainsi que même si "la digitalisation de la société française se poursuit à un rythme rapide et soutenu", Internet demeure un univers éloigné pour une partie de la population. Certains Français, même bien équipés, ont un usage moins développé des démarches administratives et fiscales en ligne.

En 2017, un Français sur trois n'a pas eu recours à l'e-administration. Il s'agit pour l'essentiel de personnes âgées de 70 ans et plus, de non-diplômés et de personnes aux bas revenus. Pour le Crédoc, c'est une double peine : à l'exclusion sociale de populations souvent en difficulté s'ajoute l'exclusion numérique.

France Stratégie, dans un rapport remis en juillet 2018 au secrétaire d'État chargé du numérique et consacré aux "bénéfices d'une meilleure autonomie numérique", évalue pour sa part à 14 millions le nombre de Français éloignés du numérique, soit 28% de la population de plus de 18 ans. Parmi ces 28%, 16% sont des non-internautes (ne se connectent jamais à Internet) et 12% sont des "internautes distants" (disposent de compétences numériques très faibles). Selon France Stratégie, 30% des "internautes distants" indiquaient en 2017 qu'ils avaient déjà effectué au moins une démarche administrative en ligne, contre 80% pour l'ensemble des internautes français.

A l'heure où certaines démarches administratives ne sont plus accessibles qu'en ligne, plusieurs institutions publiques se sont emparées de la question de l'illectronisme.

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Coepia) a publié, en janvier 2018, "Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics". Une de ces recommandations est de "garantir aux usagers un accompagnement humain chaque fois que nécessaire".

Le Défenseur des droits, saisi par des milliers d'usagers confrontés à des difficultés pour obtenir en ligne un permis de conduire ou une carte grise, a demandé en septembre 2018 au [gouvernement](#) "une alternative papier ou humaine à la dématérialisation" afin que l'utilisateur puisse toujours échanger avec l'administration.

Dans cette même décision, il recommande aux pouvoirs publics de prévoir dans la loi "une clause de protection des usagers vulnérables". Pour le Défenseur, il en va du "maintien de la cohésion sociale" car "une dématérialisation trop rapide des services publics entraîne des risques d'exclusion et une augmentation du non-recours aux droits, mettant en péril l'égalité de toutes et tous devant le [service public](#) qui constitue un principe fondamental de la République".

La stratégie nationale pour un numérique inclusif

Présentée en septembre 2018, cette stratégie nationale entend lutter contre l'illectronisme, une nécessité afin que le plan du [gouvernement](#) "100% des démarches dématérialisées d'ici 2022" ne soit pas un handicap pour une partie des usagers. Elle vise à ce que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques. Plusieurs actions sont prévues.

L'objectif est de détecter les publics les plus éloignés du numérique et de les rendre le plus autonome possible. 1,5 million de personnes doivent être formées par an.

La stratégie comprend trois axes majeurs :

- la création d'un "pass numérique". Destiné aux personnes les plus en difficulté face au numérique, ce pass sera remis par des agents des services publics (Pôle emploi, les allocations familiales, les départements, etc.) ou des aidants numériques. Il donnera accès à 10 ou 20 heures de formation qui doivent permettre à leurs bénéficiaires de créer une boîte mail, des identifiants, d'accéder à leurs droits et de faire des démarches administratives ou des recherches d'emploi ;
- la mise en place de "hubs France connectée", structures locales référentes dans l'inclusion numérique qui auront pour "rôle de déployer et soutenir la stratégie nationale pour un numérique inclusif" dans les territoires ;
- un plan de formation pour les aidants numériques. Par exemple, l'État soutient la co-production d'un MOOC sur les enjeux et les bonnes pratiques de la médiation numérique. Un outil "France Connect Aidants" sera expérimenté afin de sécuriser la connexion des aidants pour les démarches qu'ils font pour autrui. Deux plateformes de ressources sont également à disposition des collectivités locales et des aidants numériques (kit d'intervention rapide) sur le site www.societenumerique.gouv.fr, etc.

Pour suivre l'ensemble des mesures inscrites dans la stratégie pour un numérique inclusif, une instance nationale est mise en place. Cette instance, qui se réunira plusieurs fois par an, "regroupera des représentants de l'État, des collectivités territoriales, des opérateurs de [service public](#) et des acteurs de la médiation numérique".

Dans un dossier de presse du 17 octobre 2018 relatif à la 4e convention des délégués du Défenseur des droits, ce dernier considère que le plan en faveur de l'inclusion numérique va dans le sens de ses recommandations. Néanmoins, il "s'interroge sur l'objectif de former 1,5 million de personnes au numérique alors que 13 millions de Français en demeurent éloignés et que 6,7 millions n'utilisent pas Internet". Quant à la formation, il reprend le constat d'Emmaüs Connect, qui estime que le pass numérique de 10 à 20 heures de formation n'est pas suffisant. Il faudrait "28h pour les publics les plus en difficulté".

Le 29 octobre 2018, lors du 2e comité interministériel de la transformation publique (CITP), le Premier ministre a annoncé, en complément du plan d'inclusion numérique, la création de services publics de proximité. Ces services s'appuieront sur des accueils communs et mutualisés notamment dans les territoires où les services publics sont peu accessibles, à travers :

- le développement de la polyvalence des agents, notamment dans les grands réseaux de services publics. Une expérimentation pour construire de nouveaux points de contact de proximité est lancée dans trois territoires pilotes : Longny-au-Perche (Orne), Béthune (Pas-de-Calais) et le quartier États-Unis (Grand Lyon) ;
- l'enrichissement de l'offre de services disponibles dans les maisons de services au public (MSAP) ;
- la mise en place des maisons de santé.

DOCUMENT 9

Action Publique 2022

Loi Essoc : faire le pari d'une relation de confiance entre les usagers et leurs administrations
13.05.19

La loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) s'inscrit dans la volonté du Gouvernement de transformer l'action des services publics. En s'adossant à 2 piliers (faire confiance et faire simple), elle fait le pari d'une relation de confiance entre les usagers - particuliers ou entreprises – et leurs administrations.

La loi Essoc consacre des changements profonds déjà engagés par nombre d'administration dans leurs pratiques - les agents publics ont déjà à cœur de répondre au mieux à chaque situation individuelle, surtout lorsque l'utilisateur se trouve en difficulté pour faire valoir ses droits ou à la suite d'une erreur dans ses démarches administratives. **L'objectif est de passer d'une logique de contrôle a priori à une approche basée davantage sur la confiance et la prévention de l'erreur.**

La loi ESSOC entérine la systématisation et la sécurisation de la relation de confiance, au-delà des initiatives individuelles des agents. Il s'agit d'outiller les agents pour leur permettre de traiter chaque situation dans les meilleures conditions possibles, via des méthodes et des solutions faisant partie intégrante du management de leur service. Cet outillage, additionné à une posture bienveillante, permet aux administrations d'aller un cran plus loin dans la qualité du service rendu. La révolution culturelle est déjà à l'œuvre !

Une réflexion initiée depuis le terrain avec la DITP pour rendre concrète la relation de confiance

La Direction interministérielle de la transformation publique a été mandatée pour accompagner la mise en oeuvre opérationnelle de la Loi en ce qui concerne le chantier "Relation de confiance". Elle a particulièrement portée son attention sur 4 volets : le droit à l'erreur, l'élargissement des horaires d'ouverture des services publics, le référent unique et, enfin, la limitation de la durée des contrôles. Pour cela, **elle a réuni de nombreux réseaux de services publics** (DGFIP, CAF, MSA, CPAM, CARSAT, URSSAF, Pôle Emploi, ...) qui se sont engagés dans une démarche de réflexion collective et d'enrichissement mutuel pour que la mise en oeuvre de cette loi se traduise par des changements concrets pour les usagers, soit au travers de nouvelles mesures, soit dans le quotidien de la relation de service.

Les acteurs publics et les usagers (particuliers et entreprises) se sont en particulier mobilisés dans trois territoires pilotes (Charente, Côte-d'Or et Var) pour imaginer des solutions autour de questions telles que « Comment accompagner, conseiller et prévenir l'erreur ? », « Comment mieux annoncer et gérer l'erreur d'un usager ? », ou encore « Comment mieux organiser la médiation ? ». 67 actions concrètes ont ainsi été testées dans ces 3 territoires, entre novembre 2018 et février 2019, dans le but de rendre l'administration plus bienveillante, plus proactive dans son accompagnement. Il s'agissait aussi de la faire sortir d'une logique de contrôle pour tendre vers plus de conseil. Après évaluation, plus de la moitié des actions testées seront progressivement généralisées par les différentes administrations durant l'année 2019.

Le droit à l'erreur, une relation de confiance, plutôt que la méfiance

Parmi les mesures emblématiques de la loi : le droit à l'erreur, le développement de dispositifs visant à conseiller et à accompagner, la généralisation de la médiation, le droit au contrôle, le renversement de la charge de la preuve ou encore le droit à l'instruction d'un dossier administratif incomplet. De nouveaux droits sont ainsi clairement énoncés au profit d'une relation facilitée entre usagers et administration.

Parmi ces mesures emblématiques, le droit à l'erreur emporte, en particulier, un changement profond dans la relation entre l'administration et les usagers. Cette évolution est tout autant un changement de pratiques qu'un changement de philosophie puisqu'elle repose sur une notion forte : la confiance plutôt que la méfiance ou la sanction immédiate.

Le droit à l'erreur, c'est la possibilité pour chaque Français de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer une sanction dès le premier manquement. C'est une présomption générale de bonne foi. Chacun doit pouvoir rectifier - spontanément ou à la demande de l'administration – une erreur, sans crainte. Il est alors possible de se tromper même si cette possibilité reste encadrée. La Loi ESSOC permet ainsi de passer d'une administration de contrôle à une administration de conseil et d'accompagnement.

Il ne s'agit toutefois pas d'une autorisation à se tromper en permanence, ce qui déresponsabiliserait l'utilisateur. **Le droit à l'erreur ne s'applique ni aux récidivistes ni aux fraudeurs (par définition de mauvaise foi).** De même, les erreurs qui portent atteinte à la santé publique, et à la sécurité des personnes et des biens n'entrent pas dans le périmètre du droit à l'erreur.

Surtout, si une erreur commise de bonne foi n'est désormais plus sanctionnée au premier manquement, celle-ci doit tout de même être régularisée, ce qui peut impliquer d'avoir à rembourser des sommes d'argent perçues à tort (indus).

Un projet aux grandes ambitions qui appelle des mesures concrètes pour les réseaux nationaux

Les mesures retenues à l'issue des expérimentations de terrain emportent une remise à plat de la manière de rendre le service public. **Pour les huit premiers réseaux administratifs nationaux engagés** (CCMSA, CNAF, CNAV, CNAM, Pôle emploi, DGFiP, DGDDI, ACOSS), il s'agit maintenant de tirer tout le parti des tests menés sur les territoires pilotes. Pour aller plus loin et rendre très concrètes les solutions dégagées par leurs services sur le terrain, différentes mesures répondant aux principes posées par la loi vont ainsi être déployées d'ici la fin 2019 par chaque réseau :

- **développer directement en ligne des informations** permettant de prévenir des erreurs lors de la réalisation de la démarche ;
- **contacter l'utilisateur de manière proactive** pour lui proposer un accompagnement adapté dès lors qu'il traverse une situation sensible (par exemple, lors du décès d'un proche pour un particulier ou suite à une catastrophe naturelle pour une entreprise) ;
- **mieux accompagner les personnes** ayant à rembourser une somme perçue à tort ;
- **créer des canaux faciles d'accès** permettant à l'utilisateur de régulariser lui-même son erreur.

Toutes ces solutions ne poursuivent qu'un seul but : rendre véritablement effectif le droit à l'erreur pour l'utilisateur en changeant les organisations et les manières de faire.

Comment définir la confiance ?

C'est l'idée que l'administration et ses agents sont là pour accompagner les utilisateurs dans leurs parcours administratifs au plus près de leur réalité quotidienne. L'ambition, c'est de créer les conditions pour que chaque citoyen ou entreprise ait la certitude que, face à une difficulté administrative, le service public auquel il s'adresse l'écouterait et le guiderait vers une solution, en présumant toujours de la bonne foi en cas d'erreur décelée, donc sans sanctionner le premier manquement.

La loi porte donc en elle sa propre définition de la confiance. Plutôt qu'un contrôle a priori ou une sanction automatique, la confiance passe par une attention plus forte aux difficultés rencontrées par l'utilisateur et consacre un droit à l'erreur, très appréciable.