

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : ...LILLE.....

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : INTERNE..... Epreuve : Composition.....

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Secrétaire Général
Affaires régionales de la Préfecture de X

X,
le 11/01/2022.

Objet : Note à l'attention des chefs de service sur la transformation numérique de l'état.

Depuis la création du Comité Interministériel de la Transformation Publique (CITP), le Gouvernement s'est engagé dans une politique de transformation du Service Public. Le projet d'Action Publique 2022 avec ses actions sur 5 chantiers prioritaires dont la transformation numérique fait partie.

L'Etat, les collectivités territoriales et locales, à travers ses agents, doivent être prêts à répondre à cette volonté et à appliquer toutes les dispositions qui découlent de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 intitulée loi pour un état au service d'une société de confiance. "Faire confiance" et "Faire simple" sont les objectifs fondamentaux de cette réforme. Pour y parvenir, 100% des démarches administratives devront être faites en ligne en 2022. §

Afin de cerner ~~avec~~ au mieux nos futures actions,

nous rappellerons les enjeux de cette réforme et nous proposerons des axes et des pistes concrètes pour permettre à notre région de donner des réponses efficaces aux exigences d'Action Publique 2022.

I. ENJEUX

Les enjeux sont clairement exprimés et peuvent être classifiés en fonction de leur objectif.

A. Assurer un meilleur service public pour les usagers.

- On peut distinguer 2 types d'usagers : les entreprises et les particuliers. Le décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019, accompagné de la mise en œuvre du principe "Dites le nous une fois" précise que les deux entités sont concernées et ce pour des procédures déterminées.

- Pour les uns comme pour les autres, les pièces exigibles ainsi que celles qui ne seront désormais plus nécessaires aux démarches administratives sont répertoriées.

En effet, le premier enjeu consiste à éviter la multiplication des demandes de document.

L'usage, en particulier de FRANCECONNECT mis en œuvre par le DINSIC doit permettre une inter-transmission entre les différents organismes publics.

- Les données pourront être conservées 36 mois par les administrations

- Les administrations doivent s'engager à ne demander des pièces uniquement lorsqu'elles sont nécessaires.

- Il est de la responsabilité de l'Administration de faire le lien entre ses différents réseaux,

8 d'entrée en jeu (CCMSA, CNAF, CNAV, CNAM, Pôle emploi, DGFIP, DGDDI, ACOSS) sont déjà engagés.

- la volonté de réduire les normes est également inscrite dans les textes.
- 4 nouveaux volets ont également été ajoutés au dernier CIPT
 - l'élargissement des horaires d'ouverture du service public
 - le référent unique
 - la limitation de la durée des contrôles
 - le droit à l'écoute qui a pour objectif de rétablir la confiance et la qualité de la relation entre l'administration et les usagers.

B. Améliorer les conditions d'exercice des agents

- Les agents deviennent des partenaires à travers une politique de consultation pour permettre de déterminer les irritants auxquels ils sont confrontés.

- En diminuant les contrôles, l'agent se positionne comme un accompagnateur de l'usager. Ce positionnement contribue à une relation plus apaisée, bénéfique pour tous.

- Disposant de tous les éléments, l'agent peut adopter un rôle de conseil, valorisant pour chaque individu.

- Les échanges s'effectuant entre les diverses administrations, l'agent n'est pas seul.

C. Diminuer la dépense publique pour le contribuable

Une meilleure gestion et une centralisation des données relatives aux usagers entraînent un gain de temps, de coûts directs (papiers, exploitation manuelle des données - tiré et stockage) et coût en personnel.

A condition néanmoins d'utiliser des outils mutualisés, ce qui est de la responsabilité de chaque administration.

L'objectif de 2022 est proche, chaque administration doit être capable de mettre en place rapidement les outils nécessaires à ce 100% minimum.

II. Propositions de mesures

La réussite d'une action, quelle qu'elle soit, passe par des moyens techniques et des moyens humains.

A. Des moyens techniques

Comme nous l'avons déjà évoqué, le choix des outils est fondamental puisqu'il doit permettre une simplification à l'échelle nationale.

- A ce titre, des crédits ont été ouverts par le décret n° 2004-374 du 23 avril 2004 afin de mettre à disposition des services déconcentrés des moyens permettant la mutualisation.
- Priorité doit être donnée pour permettre l'équipement du traitement automatisé des données, par l'intermédiaire de l'interface de programmation API entreprises aux :
 - collectivités locales de plus de 3500 habitants
 - services et administration de l'Etat de plus de 50 agents ou salariés.
- Etablir un état des lieux des établissements déjà équipés et de leur compatibilité avec le système central.

B. Des moyens humains

Les agents en place ne disposeront pas tous des compétences pour contribuer à ce changement. Un fond d'accompagnement RH doté de 50 millions d'euros par an a été attribué à cet effet. En effet, une démarche de formation et d'information s'impose au sein de toutes les Administrations. La formation pourra être orientée vers divers axes.

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : LILLE

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : INTERNE Epreuve : Composition

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

- Consulter les agents disposant de compétences particulières dans le domaine pour les inciter à devenir forces de proposition auprès de leur collègue et à proposer des initiatives qui pourraient entrer dans le cadre d'une subvention accordée par le Fond pour la transformation de l'Action Publique de 700 millions d'euros.

- Sensibiliser les agents à leur rôle d'accompagnant et de conseiller en leur indiquant précisément quelles pièces ou documents ils doivent exiger ou non aux usagers.

Pour cela, une Université de la transformation publique peut être sollicitée pour former des chefs de projet.

- Systématiser l'utilisation de l'application en ligne "démarches simplifiées.fr" pour accélérer le gain de temps et l'économie de notre administration.

- Désigner des agents spécifiques ^{ou habilités} relations avec les entreprises afin de les aider dans leurs démarches.

- Développer la polyvalence des agents et leur capacité à faire le lien entre les différentes administrations en leur proposant des solutions de reconversion ou de transfert.

- Créer des Raisons de Services au

public afin de réduire au maximum l'exclusion numérique qui touche encore environ 25 à 30% de la population et veiller à l'accessibilité des services aux usagers.

- Enfin, former les agents et les informés de la importance des notions de sécurité et de confidentialité de ces nouvelles technologies.

En s'engageant sur l'ensemble de ces démarches, ~~essais~~ et en impliquant nos agents dans cette révolution numérique, nous passons d'une administration de contrôle à une administration plus humaine de conseil et d'accompagnement.

Blank lined paper with horizontal ruling lines.

