

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Lyon

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : Interne

Epreuve : Note administrative

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.

## I- Rédaction d'une note

Préfecture de X  
Secrétariat Général pour les Affaires Régionales

A X, le

Note à l'attention des chefs de service

La transformation numérique est au cœur des politiques publiques depuis de nombreuses années, et plus encore avec la mise en place du programme Action Publique 2022, lancée en octobre 2017 par le gouvernement. Ce programme vise à une refonte complète du service public, en s'appuyant notamment sur les leviers du numérique, et poursuit trois objectifs : assurer un meilleur service public pour les usagers, améliorer les conditions d'exercice du métier des agents publics et diminuer la dépense publique.

C'est dans ce cadre qu'est mis en place la transformation numérique de l'Etat et de ses administrations, qui va profondément modifier l'organisation, les méthodes de travail des services et les relations entre les services et les usagers. L'objet de cette note est de présenter les impacts de cette réforme sur les services et les usagers et de proposer au comité d'administration régionale un plan d'action, avec des mesures concrètes, dans l'objectif de se mettre en œuvre la transformation numérique au sein de la Région.

### I) des enjeux de la transformation numérique de l'Etat.

La transformation numérique de l'Etat implique une dématérialisation accrue - l'objectif du gouvernement est d'atteindre les 100% des démarches en ligne à l'horizon 2022 - de l'ensemble des formules et procédures existantes.

ainsi qu'un échange d'informations ou de données entre administrations plus performant et sécurisé. Ces nouveaux outils impliquent une réforme en profondeur des services et modifieront le travail des agents.

## A) Les enjeux de la transformation numérique pour les services.

La transformation numérique va réinventer le métier des agents et l'organisation des services et ces évolutions structurelles sont à considérer comme un facteur d'économie et de gain de temps.

La transformation numérique se traduit par un meilleur échange des informations et données entre administrations, ce qui permet à la fois d'éviter de solliciter l'usager pour des informations que l'administration possède déjà, mais également de permettre un "décroisement" des administrations qui sont amenées à plus collaborer entre elles. Les échanges d'informations ou de données entre administrations sont encadrés en fonction des domaines concernés, du type d'informations ou de données. De plus, les critères de sécurité et de confidentialité sont appliqués, par les administrations. Ces données sont également conservées pendant une durée de trente-six mois et sont mises à la disposition de l'usager concerné par le responsable des échanges.

Une expérimentation est en cours dans trois régions et vise à tester l'échange d'informations entre administrations au moyen de l'application "API entreprises" opérée par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC).

La transformation numérique se traduit également par la dématérialisation de plus en plus de démarches, comme pour les marchés publics mais aussi à partir de 2021 pour les créations d'entreprises.

Le travail des agents publics est directement impacté par la transformation numérique et c'est ainsi que a été encouragé par l'Etat, dans le cadre du programme Action Publique 2022, l'initiative des administrations et des agents afin que des propositions soient portées dans le cadre

de la transformation numérique. Un Fonds pour la transformation de l'action publique a aussi été créé. Il est doté de 700 millions d'euros sur cinq ans. La participation des agents publics et des administrations est au cœur de la démarche de la transformation numérique, à l'instar des expérimentations pour certains territoires ou régions, mise en place par le législateur.

B) des enjeux de la transformation numérique pour les usagers.

La transformation numérique de l'Etat vise à simplifier les démarches administratives des entreprises et des particuliers afin qu'ils perdent moins de temps. C'est ainsi que la sollicitation directe de l'usager doit devenir une exception et que seules les informations réellement utiles sont demandées à l'usager.

Cette simplification des démarches administratives, qui sont dématérialisées, s'accompagne de l'élaboration d'une de nouvelles relations entre l'administration et l'usager, basées sur une confiance à priori (les pièces justificatives pour une démarche administrative sont demandées uniquement lorsqu'elles sont nécessaires, non détenues par l'administration et au moment opportun, lors par exemple d'un contrôle) et sur un droit à l'erreur accordé à l'usager. Celui-ci, mis en place par la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC), est la possibilité pour l'usager de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans encourir une sanction dès le premier manquement.

C'est ainsi que les relations entre administrations et usagers évoluent, par le biais notamment de la transformation numérique, d'administration ayant pour objectif d'accompagner l'usager, en l'informant en ligne, en le contactant de manière proactive ou encore en permettant de créer des canaux faciles d'accès avec l'usager.

Enfin, il existe également un enjeu important pour les usagers ne disposant pas d'accès à Internet, ou même n'ayant pas les compétences nécessaires pour utiliser les outils numériques. ~~Il est évalué~~ ce nombre est évalué à 14 millions et la question de l'"illettrisme numérique" est devenue centrale, depuis notamment que certaines démarches administratives ne sont plus accessibles qu'en ligne. La lutte contre l'exclusion numérique prévoit une détection des publics éloignés du numérique et une formation proposée, afin de les rendre le plus autonome possible. C'est ainsi que l'axe "pass numérique" a été créé et qui permet aux personnes les plus en difficulté face au numérique de bénéficier de 10 à 20 heures

de formation. Un plan de formation pour les usagers numérique sera également mis en place. Ces actions seront évaluées et rendront des fruits par la création de services publics de proximité, avec des accueils communs et mutualisés, notamment dans les territoires où les services publics sont peu accessibles.

## II) La mise en œuvre de la transformation numérique dans la Région.

Après avoir étudié les impacts et les enjeux de la transformation numérique pour les administrations et leurs agents mais aussi pour les usagers eux-mêmes dans leurs relations avec les administrations, cette note proposera des mesures à mettre en œuvre dans la Région.

### A) Au sein de l'interne

Au sein des administrations sous l'autorité du préfet de région, des actions pourraient être entreprises en direction des agents et des encadrants.

Ainsi, un plan de formation au numérique pourra être élaboré par le secrétariat général à l'action régionale et proposé à tous les agents, afin de les professionnaliser non seulement aux usages du numérique mais également à la transformation <sup>numérique en cours</sup>, tout en leur permettant de ~~leur~~ les sensibiliser aux enjeux actuels et à venir, notamment par exemple avec l'intelligence artificielle.

des encadrants pourraient également y être sensibilisés et il leur sera proposé de travailler avec leurs agents à des moyens innovants visant à moderniser leurs fonctionnements, leurs méthodes de travail internes, ainsi qu'à mieux accompagner les usagers, par le levier numérique.

Afin de pouvoir faire des économies d'échelle, il sera demandé au service informatique d'utiliser des outils informatiques mutualisés, notamment par l'utilisation de l'application en ligne "demarches-simplifiées.fr".

### B) des relations avec les usagers.

Un plan de communication à destination des usagers des services

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Lyon

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : Interne

Epreuve : Note administrative

**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.

de la Préfecture de Région (entreprises et particuliers) pourra être élaboré afin de les informer sur les simplifications des démarches administratives, sur la transformation numérique en cours. Le plan de communication pourra également s'accompagner de la mise en ligne de questionnaires de satisfaction sur les services publics électroniques de la préfecture de Région, et de mise en ligne de forums où les usagers seraient invités à faire part de leurs propositions ou réclamations.

Enfin, s'agissant de la lutte contre l'exclusion numérique, il sera proposé au comité d'administration régional un plan d'action avec la mise en place de permanences, avec des agents publics qui remettront des "pass numérique" aux personnes les plus en difficultés face au numérique.

d'ensemble de ces propositions seront pilotés par le comité d'administration régional. Le suivi et le bilan de ces actions seront également présentés devant le comité d'administration régionale.

Question : de la juridiction administrative

de juridiction administrative a pour fonction d'arbitrer et de garantir les relations entre l'administration et les usagers mais aussi entre l'administration et les agents publics. En cas de recours, de contestation des décisions d'administration, il appartient au tribunal administratif de ~~prendre la décision~~ <sup>trancher le litige</sup> et de rendre une décision.

A l'instar de l'ordre judiciaire, l'ordre administratif comprend

5. / 6..

Les tribunaux administratifs, les cours d'appels administratives (qui jugent en appel les décisions des tribunaux administratifs). ~~et~~ et ~~les tribunaux administratifs~~, ~~et~~ qui ont été créés en 1982.

En dernière instance, il appartient au Conseil d'Etat, créée en 1799, de juger les décisions des cours d'appels administratives.

Enfin, étant donné que ~~des affaires~~ il peut parfois y avoir des affaires dont il y a difficulté à savoir si elle relève de l'ordre administratif ou de l'ordre judiciaire, il existe le tribunal des conflits qui décide de quelle juridiction dépend l'affaire donnée.



