

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Nantes

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

Epreuve : Note avec question

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.

Secrétariat général
pour les affaires régionales
de X.

Rédacteur : X.X

Lieu, date

Note

à l'attention des chefs de service
s/c de M. le Secrétaire général pour les affaires régionales

Objet : Mise en œuvre dans la région X de la transformation numérique de l'Etat

Références :

- loi ^{n° 2018-727} du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC)
- Décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'information 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

Le plan Action Publique 2022 ambitionne de transformer l'action des services publics afin de rendre l'Etat plus simple, plus proche et plus efficace. Il renforce la déconcentration de l'Etat et souhaite rendre l'intervention publique plus lisible et plus performante. Pour ce faire, les leviers du numérique et de l'innovation sont essentiels, et la transformation numérique de l'Etat est donc naturellement

une pierre angulaire du programme. Simplifier les démarches et les rendre plus accessibles : l'objectif est que l'Etat propose 100% des démarches en ligne en 2022. Cet objectif ambitieux suppose une implication et une concertation de tous les services de l'Etat. Dans la perspective du prochain comité d'administration régionale, cette note s'attachera à présenter les enjeux de cette réforme pour les services, mais aussi pour les usagers, puis proposera des pistes pour une feuille de route applicable à la Région.

I. Enjeux de la réforme

A) Pour les services

1. Revoir les politiques de communication

L'échange de données entre administrations devenant la norme (plutôt que par une demande directe à l'usager), la communication inter-administrations doit être améliorée, voire créée dans certains cas, afin de garantir la fluidité des échanges.

Les administrations doivent aussi se pencher sur le volet externe de leur communication. En effet il sera indispensable que les services mettent en ligne des informations complètes et claires pour guider au mieux les usagers dès qu'ils initient leurs démarches. Il s'agit ici de passer d'une logique de contrôle et de sanction à une logique de prévention de l'erreur, ainsi que de conseil.

2. Investir et former aux nouveaux outils

Dans le cadre du plan de transformation numérique, un investissement dans les outils est à prévoir. La mutualisation est à privilégier, en effet un éparpillement des outils informatiques serait à la fois coûteux pour l'Etat et contre productif. La Direction interministérielle du numérique et du système

d'information et de communication de l'Etat (DINSIC) est le point focal à privilégier pour tout projet.

La formation des agents est un point à ne pas négliger pour garantir la bonne mise en œuvre de la réforme. Formation technique aux outils si nécessaire, mais aussi formation métier aux nouvelles pratiques de partage et d'exploitation des données permettront aux agents de s'approprier la transformation et d'en être les moteurs.

3. Maîtriser les coûts et faire preuve de transparence

La transformation numérique de l'Etat s'inscrit aussi dans une exigence de la baisse de la dépense publique. Une consommation moindre en papier et frais afférents (frais d'envois...) permettra des économies substantielles. Des démarches plus rapides à traiter permettront en outre de redéployer le temps de travail ainsi libéré sur le cœur de métier des agents, où leur expertise est essentielle. Enfin, la mutualisation des outils informatiques permettra de contenir le coût de la création et du maintien des outils "maison".

Les administrations doivent à présent s'engager dans une démarche de transparence. Sur la qualité et le résultat de leur travail tout d'abord, par des indicateurs précis et quantifiables rendus publics, et vis-à-vis des usagers d'autre part, en les informant des renseignements les concernant obtenus auprès d'autres services.

B. Pour les usagers

1. Bénéficier d'un meilleur service public, plus rapide et plus efficace

Sur la base du principe du "dites-le nous une fois", les usagers n'auront plus à transmettre plusieurs fois des informations déjà données. L'administration agit alors comme un guichet unique, où les différents services se chargent de se transmettre entre eux les informations requises, sans repasser par l'usager à chaque fois. Le traitement des démarches pourra alors être beaucoup plus rapide, au bénéfice de l'usage.

L'usage des outils numériques promet aussi un gain de temps et de fiabilité par rapport à l'usage du papier.

2) Changer sa perception du service public

Il s'agit ici pour l'usager de se réapproprier le service public, de restaurer sa confiance. En effet des démarches simplifiées, plus rapides et transparentes, ainsi que la certitude que le service public le guidera vers une solution, permettront ce changement d'attitude.

Le droit à l'erreur est dans ce cas très important. Il implique la possibilité de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer de sanctions dès le premier manquement. Ce droit à l'erreur nécessite en contrepartie la sincérité de l'utilisateur : les récidivistes et les fraudeurs restent sanctionnés.

3) Se former si nécessaire

Une grande partie de la population (des chiffres récents indiquant 28%) reste ébouffée du numérique. Cet illettrisme numérique (ou "illelectronisme") touche surtout les plus de 70 ans, les non-diplômés et les personnes percevant des revenus bas. Cette fracture numérique risque de provoquer une augmentation du non-recours au droit, ce qui mettrait alors en péril l'égalité de tous devant le service public. Si de nombreux plans sont lancés pour lutter contre ce fléau, (l'objectif étant de former 1,5 M de personnes par an), un effort individuel restera nécessaire à l'usager pour s'approprier ces nouveaux outils. [dans le cadre de la stratégie nationale contre l'illelectronisme]

II. Proposition d'une feuille de route pour la Région

Nous recenserons ici les différentes actions à mener dès maintenant pour assurer une mise en œuvre effective de la transformation numérique de l'Etat dans la Région.

A) Recenser les besoins budgétaires et humains

L'investissement dans les outils numériques nécessaires doit être quantifié en amont. Les services pourront s'appuyer sur différents outils comme la DiNSIC (voir son catalogue API), le site démarches simplifiées.fr, ou encore le Fonds pour la transformation de l'action publique.

Le recensement de ces besoins financiers pourra faire l'objet d'un suivi au prochain comité de l'administration

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : ...Nantes.....

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

Epreuve : ...Note avec question.....

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.

régionale.

Les besoins en ressources humaines devront également être recensés. Que ce soit par un recours à des agents contractuels sur des profils techniques, ou via des actions de formation pour les agents, les organisations syndicales devront être associées à la démarche. Un point pourra être fait dans le plan interministériel de gestion prévisionnelle en matière de ressources humaines.

B) Mise en place d'outils dès à présent

En attendant la fin de la période expérimentale et la mise à disposition de toutes les régions de "API entreprise", il est nécessaire de prévoir dès à présent une boîte mail générique par service (pour éviter les échanges inter-agent nominatifs) ainsi qu'un référent unique par service pour la communication. Attention, le décret prévoit que les échanges concernant les usagers soient traçables pendant six mois.

Mise en ligne d'informations claires et complètes : les services doivent être invités à revoir toutes leurs informations en ligne, afin d'éviter le plus possible les erreurs dans les demandes. Point d'attention : les services doivent prendre en compte les préces à ne plus demander aux usagers telles que listées dans le décret.

Les services doivent commencer à revoir leurs formulaires, afin de faire un bilan exhaustif, éviter les redondances et respecter les recommandations quant aux préces à demander.

C) Evaluation des démarches à numériser dans un avenir proche

- OTU ?
- marchés et commande publique
- inscriptions aux collèges et lycée (attention l'échéance est fixée à 2020)

D) Mise en place d'outils en faveur du public éligible du numérique

- pass numérique
- Hubs France Connectée
- accueils communs et mutualisés, à horaires élargis si possible. Création de Maison de service au public (MSAP).

La réalisation des objectifs de la transformation numérique de l'Etat et d'AP2022 ne sera possible que par une coopération accrue entre administrations et un investissement partagé.

Le Préfet devra donc être vigilant à bien animer ce projet par des points d'étape réguliers.

Blank lined paper with horizontal ruling lines.

