

**CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN POUR LE RECRUTEMENT**

**DANS LE PREMIER GRADE DE DIVERS CORPS**

**DE FONCTIONNAIRES DE CATEGORIE B**

**SESSION 2025**

**SUJET**

**Épreuve n°1 :**

**Cas pratique** avec mise en situation à partir d'un dossier documentaire pouvant comporter des graphiques et des données chiffrées. Le dossier doit relever d'une problématique relative aux politiques publiques et comporter plusieurs questions précédées d'une présentation détaillée des attentes du jury destinées à mettre le candidat en situation de travail.

**(Dossier de 20 pages maximum).**

**Durée : 3 heures**

**Coefficient : 3**

\_\_\_\_\_

***L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire ou de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.***

**NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc.**

**Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.**

Dès que ce sujet vous est remis, **assurez-vous qu'il est complet.**

Ce sujet comporte 18 pages numérotées de 1/18 à 18/18

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 1 sur 18</b>

## Sujet :

Vous êtes secrétaire administratif au sein de la direction des ressources humaines du Ministère de la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche.

Votre chef de bureau doit participer à des réunions sur la transformation numérique de la Fonction Publique au sein du ministère.

Dans ce cadre, il vous demande de rédiger une note sur le sujet. Il a collecté différents documents ci-joint afin que vous répondiez à sa demande sur cette base.

Dans un premier temps, vous préciserez ce qu'est la fracture numérique pour les usagers du service public et les pistes d'évolution préconisées.

Dans un second temps, vous présenterez la démarche de transformation numérique au sein de la fonction publique ainsi que les impacts et les perspectives pour les agents.

### Liste des documents :

Docs	Titre	Date	Source	Pages
Doc 1	Dématérialisation des services publics : des usagers en difficulté	22/02/2022	Vie publique	3
Doc 2	L'Etat lance une suite numérique collaborative	23/05/2024	<a href="https://www.numerique.gouv.fr/espace-presse/lancement-suite-numerique-collaborative/">https://www.numerique.gouv.fr/espace-presse/lancement-suite-numerique-collaborative/</a>	4-5
Doc 3	Numérique et transformation des métiers publics... Quelles perspectives ?	30/10/2024	<a href="https://www.modernisation.gouv.fr/publications/numerique-et-transformation-des-metiers-publics-queelles-perspectives">https://www.modernisation.gouv.fr/publications/numerique-et-transformation-des-metiers-publics-queelles-perspectives</a>	6-7
Doc 4	Défenseur des droits et fracture numérique	Rapport 2022	Extrait du rapport	8
Doc 5	Démarches en ligne	Avril 2023	<a href="https://www.modernisation.gouv.fr/ameliorer-lefficacite-des-services-publics/acces-aux-services-publics/demarches-en-ligne">https://www.modernisation.gouv.fr/ameliorer-lefficacite-des-services-publics/acces-aux-services-publics/demarches-en-ligne</a>	9
Doc 6	E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique	1 <sup>er</sup> octobre 2024	<a href="https://www.vie-publique.fr/eclairage/18930-dematerialisation-quelle-politique-pour-les-exclus-du-numerique">https://www.vie-publique.fr/eclairage/18930-dematerialisation-quelle-politique-pour-les-exclus-du-numerique</a>	10-12
Doc 7	Feuille de route de la DINUM – Une stratégie numérique au service de l'efficacité de l'action publique	9 mars 2023	<a href="https://www.numerique.gouv.fr/publications/feuille-de-route-dinum/">https://www.numerique.gouv.fr/publications/feuille-de-route-dinum/</a>	13-14
Doc 8	Le pilotage de la transformation numérique de l'Etat par la direction interministérielle du numérique	10/07/2024	Cour des comptes	15-16
Doc 9	#Prenez la confiance : une campagne pour sensibiliser les citoyens aux bénéfices du numérique	23 janvier 2025	Site internet de la Caisse des Dépôts	17-18

# Dématérialisation des services publics : des usagers en difficulté

Trois ans après avoir remis un premier rapport sur les inégalités d'accès au numérique, la Défenseure des droits dresse un bilan contrasté des mesures mises en place par le gouvernement pour développer l'inclusion numérique.

En 2021, près de 115 000 réclamations ont été adressées à la Défenseure des droits dont 91 000 concernent les services publics, selon les chiffres publiés dans le rapport présenté par l'autorité indépendante le 16 février 2022.

La dématérialisation des démarches administratives représente une part significative de ces dossiers. Dès octobre 2017, une démarche globale d'amélioration de la qualité du service numérique a été mise en place dans le cadre du lancement du plan Action publique 2022. Mais près de 35% de la population rencontre toujours des difficultés pour utiliser les outils numériques. Une personne sur dix n'a pas d'accès à l'internet.

## Le bilan contrasté des mesures gouvernementales

La couverture du territoire en accès à l'internet ainsi que le taux d'équipement des ménages a sensiblement progressé depuis le précédent [rapport de 2019](#) :

- La couverture numérique du territoire est passée de 72,7% en 2017 à 85,4% en 2021 ;
- 27 millions de locaux étaient éligibles à la fibre au 30 juin 2021 ;
- Le nombre d'internautes a globalement augmenté depuis 2019 dans toutes les catégories de la population, 85% des foyers étant désormais équipés d'internet à domicile.

Malgré ce développement, la Défenseure des droits estime que certains dispositifs restent à améliorer. Par exemple, le passe numérique, destiné à financer des formations numériques, a été peu utilisé.

Par ailleurs, la Défenseure des droits constate que la charge et la responsabilité du bon fonctionnement des démarches repose souvent sur l'utilisateur : "*l'utilisateur doit s'informer, s'orienter, remplir seul des formulaires en ligne, mettre à jour son navigateur, s'adapter aux changements de sites, numériser des documents*".

De nombreuses personnes sont particulièrement pénalisées par la dématérialisation :

- 23% des plus de 65 ans déclarent avoir rencontré des difficultés pour remplir leurs démarches administratives ;
- 40% des personnes non-diplômées, 22% des personnes pauvres et 24% des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'ont pas d'accès à l'internet fixe à domicile ;
- Les détenus ou les sans-abris sont quasiment exclus de l'accès à l'internet.

Vie publique : <https://www.vie-publique.fr/en-bref/283882-dematerialisation-des-services-publics-des-usagers-en-difficulte>

Publié le 22 février 2022

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 3 sur 18</b>

# L'État lance une suite numérique collaborative permettant aux agents publics de disposer d'outils numériques souverains, sécurisés, encore plus performants et facilitant le travail collaboratif à distance

Premier employeur de France, la fonction publique se doit de garantir à ses agents l'accès à des outils numériques performants, sécurisés et répondant aux nouveaux usages professionnels. La direction interministérielle du numérique (DINUM), ayant pour mission de rendre l'État plus simple, plus efficace et plus souverain, a conçu et déployé La Suite numérique visant à fédérer tous les agents et professionnels de la sphère publique autour de services disponibles à la carte et interconnectés, pour une gestion fluide et efficace du travail collaboratif quotidien.

**Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, vient d'annoncer, à VivaTech, lors du salon européen de l'innovation technologique, le lancement de La Suite numérique au service de tous les agents publics qui sont invités à s'en emparer dès aujourd'hui.**

Il s'agit de proposer aux usagers une offre complète comprenant : **l'authentification unique** facilitant la connexion aux outils (AgentConnect est d'ores et déjà accessible à 1,6 million d'agents et professionnels de la sphère publique pour accéder aux outils interministériels de la DINUM), **l'habilitation et l'annuaire**; la possibilité de **se connecter à des applications souveraines, à la carte, interconnectées, s'appuyant sur des logiciels libres et des infrastructures SecNumCloud, basées sur des communs numériques libres** ; **la manipulation au quotidien des outils choisis à la carte** tels que la communication instantanée, la tenue de réunions en audio ou vidéo conférence, le partage de documents et la collaboration au sein d'équipes (pour la conduite de projet entre autres) ainsi que la communication par mail (pour les petites équipes dans un premier temps), le tout respectant une charte graphique commune afin d'être mieux identifiée.

**L'usage de La Suite numérique et des mêmes outils par tous les agents publics facilite la collaboration interministérielle et contribue à l'efficacité de l'action de l'État.**

Après le « sac à dos numérique de l'agent public » lancé en 2021, notamment accéléré pour répondre à la crise sanitaire, **La Suite numérique prend désormais le relais de ces premiers travaux.**

Parmi les outils de La Suite numérique proposés, certains sont déjà existants tels que :

- [Tchap](#) : la messagerie instantanée de confiance du secteur public utilisée quotidiennement par 200 000 utilisateurs. Une extension de l'outil d'IA Albert est prévue sur Tchap prochainement, courant de l'été.
- [Audioconférence de l'État](#) comptant près de 8 000 usagers pour 700 réunions hebdomadaires (chiffre 2024 à mi-mai).
- [Webconférence de l'État](#) comptant 47 000 usagers pour 10 000 réunions hebdomadaires (chiffre 2024 à mi-mai).
- [Webinaire de l'État](#) : le service de webinaire pouvant accueillir jusqu'à 350 participants, des agents publics et des interlocuteurs extérieurs à l'État (issus des secteurs publics, privés ou associatifs) a enregistré plus de 800 000 usagers pour 65 000 réunions hebdomadaires (chiffre 2024 à mi-mai).
- [France transfert](#) : la solution d'envoi de fichiers volumineux simple et sécurisée comptant 140 000 usagers ayant échangé plus de 350 000 plis (chiffre 2024 à mi-mai).
- [Resana](#), plateforme collaborative du secteur public comptant 140 000 usagers et près de 800 000 documents partagés / mois (chiffre 2024 à mi-mai).

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 4 sur 18</b>

**Initiative interministérielle, La Suite numérique est le fruit de collaboration avec les ministères** (l'Intérieur et les Outre-mer et la Transition écologique et de la Cohésion des territoires pour Tchapp, le ministère de la Culture pour FranceTransfert, le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse pour le Webinaire de l'État, ainsi que le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires pour Webconférence de l'État).

Une première version de La Suite numérique est disponible à titre expérimental depuis mars 2024 ; certains outils sont donc encore en phase de test et d'autres utilisés par des centaines de milliers d'agents, comme Tchapp. L'ambition d'ici la fin de l'année est d'offrir plus d'interopérabilité entre les outils et élargir la gamme de services proposée (gestion de projet, gestionnaire de mot de passe, prise de rendez-vous, IA...).

## **De premiers travaux vers la suite numérique territoriale**

Afin de renforcer la cybersécurité des collectivités territoriales, la DINUM, l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) contribuent au déploiement de La Suite numérique territoriale dans les collectivités en l'ouvrant aux élus locaux et agents publics territoriaux, en partenariat avec les acteurs locaux du numérique.

L'ambition est de mettre à disposition des collectivités un ensemble de services numériques sécurisés, notamment nom de domaine, serveur mail et espace de stockage minimal. Les travaux ont été initiés au début de l'année 2024 et se poursuivront jusqu'à au moins fin 2025, l'objectif de cette phase de lancement étant de recueillir des retours d'expérience et ajuster l'offre selon les besoins et contraintes identifiés sur le terrain. (...)

« Pour construire un service public plus simple, plus efficace et plus souverain, les agents publics doivent pouvoir s'appuyer sur des outils numériques répondant à de hauts standards de qualité, collaboratifs, sécurisés et souverains. Je suis fier d'annoncer le lancement de La Suite numérique à VivaTech, sur le pavillon numérique de l'État et en présence de plus de 100 agents publics de l'écosystème numérique, des éditeurs et des partenaires européens. Travailler avec La Suite numérique, c'est contribuer à notre souveraineté numérique et j'invite tous les agents publics à s'en saisir dès aujourd'hui ! »

<https://www.numerique.gouv.fr/espace-presse/lancement-suite-numerique-collaborative>

Communiqué de presse | 23 mai 2024

Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 5 sur 18</b>

## Numérique et transformation des métiers publics... quelles perspectives ?

La Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a lancé en avril 2018 une étude afin d'explorer les impacts et le potentiel de la transformation numérique des agents publics. Il s'agit de la première à partager de façon ouverte, publique et large sur le potentiel de transformation des métiers publics par le numérique.

La transformation de l'Etat passera par une transformation numérique : aujourd'hui, cela ne fait plus débat. C'est devenu une attente des citoyens, une conviction profonde des agents publics eux-mêmes mais aussi un axe assumé des programmes de transformation. Pour autant, les citoyens et les acteurs publics eux-mêmes entretiennent un rapport ambivalent et souvent paradoxal avec cette transformation numérique.

**L'étude prospective réinterroge les métiers publics à l'aune du numérique et dégage plusieurs maîtres-mots dont pourrait se saisir chaque administration soucieuse d'avancer sur ce sujet :** oser réinterroger les métiers à l'aune du numérique ; cartographier les métiers et les compétences ; développer les outils de GPEC et d'accompagnement RH ; dessiner et prioriser ses trajectoires numériques en lien avec les métiers ; partager ses expériences de transformation numérique et se nourrir de celles des autres.

Telles semblent être les principales conditions pour que la transformation numérique soit à la hauteur des formidables promesses qu'elle dessine pour réinventer les métiers des agents publics, au service du cœur de leurs missions.

### **Une étude pour partager de façon ouverte, publique et large sur le potentiel de transformation des métiers publics par le numérique**

Associant France Stratégie, la Direction générale de l'Administration et de la Fonction publique (DGAFP) et la Direction interministérielle pour le numérique et les systèmes d'information et de communication (DINSIC), **l'étude lancée par la DITP a cherché à analyser, pour seize grandes familles de métiers des sphères étatique et hospitalière, les potentiels offerts par le numérique et les perspectives d'évolution du métier que leur utilisation pourrait dessiner.** (...)

### **Un constat principal : 70% des effectifs parmi les 3.5 millions d'agents du périmètre analysé dans l'étude pourraient voir leur métier transformé grâce au numérique**

Parmi ses résultats les plus emblématiques, l'étude identifie que plus de 70% des effectifs de la sphère étatique et hospitalière, au sein de 8 des 16 métiers identifiés par l'étude, pourraient voir leur métier sensiblement voire radicalement évoluer grâce au numérique : enseignants, infirmiers, forces de sécurité, métiers administratifs et de l'accueil mais aussi médecins, chercheurs, militaires ou personnels d'encadrement pourraient être les métiers les plus transformés.

Dans l'ensemble, si l'on cherche à résumer les voies de transformation mises en évidence, il s'agirait d'automatiser les tâches les plus répétitives mais surtout de fournir automatiquement aux agents les données, les analyses et les simulations dont ils ont besoin, à la fois pour mieux préparer le travail de terrain et les interactions avec les usagers. **La transformation numérique permettrait de libérer du temps au profit d'interactions mieux ciblées et plus personnalisées.** (...)

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 6 sur 18</b>

## Des transformations qui ne sont pas sans risques ni obstacles

L'étude met également en évidence que, pour chaque métier, si les potentialités du numérique sont prometteuses, la mobilisation des différents leviers identifiés fait tout de même apparaître des points de vigilance ou des freins. Outre la question des investissements, se pose celle du déploiement, dans des organisations parfois très complexes ou décentralisées, comme dans l'enseignement.

Surtout, il s'agit d'évolutions dans la posture des agents et dans leurs activités quotidiennes. Les bénéfices pour la qualité du service comme pour les agents ne pourront se matérialiser que si le sens de ces évolutions est clair et l'acquisition par les agents des nouveaux réflexes et des nouvelles compétences associés fait l'objet d'une attention toute particulière.

## Les principales recommandations de l'étude

Plusieurs recommandations se dessinent et l'étude pose quelques sujets de discussion pour que toutes les administrations puissent se saisir de l'enjeu de la transformation numérique :

- Elle encourage, tout d'abord, à **repenser les métiers des agents publics à travers le prisme des potentialités offertes par le numérique**. Faire l'exercice de projection et formaliser une vision de la transformation numérique pour chaque métier apparaissent comme des premiers pas essentiels pour chaque administration.
- Elle propose, ensuite, que **chaque administration cartographie les métiers et les compétences qui la composent**. Connaître la répartition des métiers, le contenu des tâches et les compétences disponibles ou requises permet d'être ensuite capable d'appréhender les impacts sur la formation, les compétences ou les redéploiements est un préalable indispensable.
- Elle recommande que **des démarches de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences soient déployées, avec les outils appropriés**. Car la formation, l'évolution des compétences voire le repositionnement de certains agents sont des conditions de réussite dans la durée de la transformation numérique des métiers des agents publics.
- Enfin, alors même que beaucoup de transformations ont lieu, elles sont rarement connues ou valorisées et la connaissance rarement capitalisée. **L'étude encourage donc le partage de connaissances et d'expériences pour susciter des projets et pour mieux connecter les acteurs des transformations numériques au sein des administrations**. Plus précisément, il s'agit de répondre à quatre besoins : mieux connaître l'état de l'art des solutions numériques, de ce qui est faisable ou non, des méthodes pour accompagner leur déploiement ; avoir accès à des exemples de solutions opérationnelles déployées (privées ou publiques) ; réfléchir aux impacts métiers et organisationnels d'une transformation numérique ; valoriser des transformations réussies ou à l'œuvre.

Source : <https://www.modernisation.gouv.fr/publications/numerique-et-transformation-des-metiers-publics-quelles-perspectives>

Mise à jour le 30 octobre 2024

CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE			
Cas pratique			
Session 2025	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 7 sur 18

# Rapport 2022 - Défenseur des droits et fracture numérique

Le **Défenseur des droits** a souligné des préoccupations majeures concernant la **fracture numérique** dans l'accès aux services publics. Malgré les efforts déployés pour améliorer l'inclusion numérique, le rapport de 2022 indique que **les inégalités d'accès aux droits persistent**. Voici les points clés relatifs à cette problématique :

- **Contexte** : La dématérialisation des services publics a été mise en œuvre rapidement, souvent sans accompagnement adéquat pour les usagers, ce qui a entraîné des ruptures de droits.
- **Publics vulnérables** : Certaines populations, comme les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les jeunes, et les personnes en situation de précarité, rencontrent des difficultés spécifiques pour accéder aux services dématérialisés. Par exemple, seulement **40 % des sites publics** sont accessibles aux personnes handicapées.
- **Recommandations** : Le Défenseur des droits a formulé plusieurs recommandations pour améliorer l'accès aux services publics, notamment :
  - Maintenir plusieurs modalités d'accès (physique, téléphonique, numérique).
  - Adopter une ergonomie adaptée et un vocabulaire simple sur les sites.
  - Mettre en place des actions d'accompagnement pour les publics éloignés des services publics.
  - Assurer un contrôle de l'accessibilité des sites internet publics.
- **État des lieux** : En dépit des efforts, le rapport indique que **80 % des réclamations** adressées au Défenseur des droits concernent des difficultés d'accès aux services publics, souvent liées à la dématérialisation.

En résumé, le **Défenseur des droits** appelle à une réflexion approfondie sur la manière dont la dématérialisation est mise en œuvre afin de garantir un accès équitable à tous les usagers, en respectant les principes fondamentaux du service public.

Source : Extrait du Rapport 2022 du Défenseur des droits sur la dématérialisation des services publics

CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE			
Cas pratique			
Session 2025	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 8 sur 18

## Démarches en ligne

Renforcer la qualité des services publics en ligne pour améliorer l'expérience d'utilisation des usagers. A l'occasion du Comité interministériel de la transformation publique (CITP) d'avril 2023, le Gouvernement a dressé un bilan de l'usage des différents canaux mis à disposition des Français dans leurs relations avec les principales administrations :

### Chiffres clé :

- 2 milliards de visites ont été enregistrées sur les sites
- 573 millions de démarches ont été réalisées en ligne soit 82 % des démarches
- 250 démarches essentielles : un suivi renforcé

En 2019, le Gouvernement a lancé l'observatoire des démarches en ligne avec pour objectif de numériser les 250 démarches les plus utilisées par les Français. Cette promesse a été tenue.

L'enjeu est désormais de renforcer encore la qualité de l'expérience usagers en ligne.

### Cinq critères de qualité mesurés

Ainsi, ces 250 démarches font l'objet d'un suivi renforcé de la Direction interministérielle du numérique (DINUM) conformément à l'engagement du comité interministériel à la transformation de mai 2023. Cinq indicateurs de qualité de service en ligne ont ainsi été déployés, qui couvrent les enjeux de qualité de l'expérience utilisateur, de la proactivité et de la performance :

- **Réalisable en ligne** : permet d'évaluer si le service est entièrement disponible et réalisable en version numérique et en ligne.
- **Satisfaction Usager** : évalue le niveau de satisfaction du service, par les usagers. Avis recueilli grâce au bouton "je donne mon avis".
- **Prise en compte du handicap** : mesure le niveau d'accessibilité numérique d'une démarche, en se basant sur le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).
- **Dites-le-nous une fois** : simplifie les démarches des usagers, en leur évitant de fournir des informations ou des documents que l'Administration détient déjà.
- **Utilisation de la version numérique** : mesure le taux d'utilisation du service numérique, par rapport à l'utilisation tous canaux confondus.

En janvier 2024, l'indice de satisfaction des démarches en ligne de l'État est supérieur à 8 sur une échelle de 10 (10 étant le plus élevé) sur plus de la moitié des démarches. Ceci correspond à 53 % des 250 démarches essentielles comme le renouvellement mensuel de la situation de demandeur d'emploi, l'attestation de droits Ameli ou la déclaration pour la prime d'activité.

Le travail se poursuit pour faire progresser la satisfaction des usagers sur ces démarches dans les prochains mois.

Conformément à la circulaire n°6411-SG relative à l'amélioration de la lisibilité des sites internet de l'Etat et de la qualité des démarches numériques, les ministères et leurs opérateurs devront également démontrer l'atteinte d'un score de 8/10 sur l'indicateur de simplicité du langage pour les démarches essentielles d'ici décembre 2025.

Source : <https://www.modernisation.gouv.fr/ameliorer-lefficacite-des-services-publics/acces-aux-services-publics/demarches-en-ligne>

Avril 2023.

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 9 sur 18</b>

# E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ?

Si la dématérialisation des services publics simplifie les démarches pour une grande partie des usagers, elle en exclut également certains. Un tiers de la population est encore aujourd'hui éloigné du numérique. Face à ce phénomène social, quelles sont les réponses des pouvoirs publics ?

Le numérique fait apparaître de nouvelles inégalités, entre ceux qui disposent et maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus. C'est 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 comme déclarer ses revenus, s'inscrire au chômage ou faire valoir ses droits sociaux.

Pour résorber cette fracture, le gouvernement a mis en place différentes stratégies : plan national pour un numérique inclusif, "France numérique ensemble", maisons France services, plans pour améliorer l'accueil téléphonique dans les administrations.

## Les inégalités face au numérique

L'illectronisme inquiète dans une société toujours plus digitale. Plusieurs études ont montré de fortes inégalités face au numérique.

Dans le [baromètre du numérique 2023](#), le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) souligne qu'il existe des **freins persistants à la pleine utilisation du numérique**. Si plus de neuf personnes sur dix sont des internautes, 25% d'entre elles considèrent ne pas maîtriser suffisamment les outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement. D'autres sondés éprouvent des difficultés matérielles : 13% disposent de matériels dépassés, 9% n'ont pas ou difficilement accès à internet et enfin 10% ne possèdent pas d'équipement approprié.

Le niveau de diplôme joue directement sur la perception des freins rencontrés : les non-diplômés sont particulièrement concernés par la maîtrise insuffisante des outils (33%), le manque d'équipement (23%) et l'accès difficile à internet (16%).

Le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils est davantage cité par les seniors : 35% des sexagénaires et 38% des 70 ans et plus. 25% des 12-17 ans estiment également mal maîtriser les outils numériques. Quant aux freins matériels (vieux équipements, pas d'internet...), ils sont plus présents chez les 18-24 ans et chez les personnes aux bas revenus.

Dans une autre étude de 2023 intitulée "[La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#)", le Credoc et des universitaires estiment que **31,5% de la population est plus ou moins éloigné du numérique, soit 16 millions de personnes** et que cet éloignement s'explique avant tout par des facteurs sociaux-économiques et culturels.

Dès 2018, 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, s'était emparé de la question de l'illectronisme. Il avait [demandé au gouvernement "une alternative papier ou humaine à la dématérialisation"](#) et recommandait aux pouvoirs publics de prévoir dans la loi "*une clause de protection des usagers vulnérables*".

En 2019 puis en 2022, dans des rapports consacrés à la dématérialisation des services publics, l'institution préconise le maintien d'accueils physiques dans les services publics et l'accompagnement des usagers en difficulté.

Elle affirme que "*la dématérialisation des démarches administratives*", telle qu'elle a été conduite, "*souvent sous une forme exclusive de toute autre modalité d'accès, fragilise l'égalité devant le service public*", et préconise de conserver plusieurs voies d'accès.

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 10 sur 18</b>

## Les plans nationaux pour un numérique inclusif

Pour accompagner la population dans ses usages numériques, les gouvernements successifs ont pris diverses mesures. Les espaces publics numériques (EPN) ont notamment été une première réponse à partir des années 2000.

Devant l'échec de cette politique qui n'était plus animée par l'État, [un plan national pour un numérique inclusif a été présenté en septembre 2018](#), afin que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques. L'objectif était de détecter les publics les plus éloignés du numérique et de les rendre autonomes. Ce plan gouvernemental s'articulait notamment autour :

- d'un **"passe numérique"** remis aux personnes les plus en difficulté face au numérique sous la forme d'un chéquier d'une valeur de 50 ou 100 euros par des agents des services publics ou des aidants numériques, et donnant accès à 10 ou 20 heures de formation ;
- de **"hubs France connectée"** pour mettre en réseau des lieux de médiation numérique dans les territoires ;
- du [dispositif "Aidants Connect"](#), afin de sécuriser la connexion des aidants professionnels (travailleurs sociaux, agents publics d'accueil, médiateurs numériques...) pour les démarches qu'ils accomplissent pour le compte d'usagers ;
- d'une [plateforme ressource pour les collectivités locales](#) et d'un [kit d'intervention pour les aidants](#) non professionnels de la médiation numérique.

D'autres initiatives sont venues compléter cette stratégie nationale, comme la plateforme [Solidarite-numerique.fr](#) pour aider les personnes en difficulté ou [la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique](#). De plus, dans le cadre du **Plan France Relance**, 250 millions d'euros ont été consacrés à l'inclusion numérique :

- généralisation du dispositif Aidants Connect ;
- [financement de 4 000 conseillers numériques](#), afin de répondre au manque de médiateurs numériques dans les territoires. Ces conseillers ont été progressivement déployés dans des structures publiques (mairies, centres sociaux, maisons France Services, médiathèques...) ou privées (entreprises de l'économie sociale et solidaire, associations...).

En 2022, dans le cadre du Conseil national de la refondation "numérique", une concertation nationale sur le volet "inclusion numérique" s'est tenue. Elle a permis d'effectuer un bilan du plan lancé en 2018 et d'aboutir à **une nouvelle feuille de route pour l'inclusion numérique 2023-2027 baptisée "France Numérique Ensemble"**. Cette feuille de route s'est fixé d'ici 2027 quatre objectifs :

- accompagner 8 millions de personnes éloignées du numérique ;
- former 20 000 aidants numériques ;
- fournir 2 millions d'ordinateurs reconditionnés aux ménages modestes ;
- offrir 25 000 lieux de médiation numérique.

Pour y parvenir, une [gouvernance de l'inclusion numérique dans les territoires](#) a été décidée. Des **feuilles de route départementales "France Numérique Ensemble"** ont été élaborées. Un fonds national d'ingénierie dédié les finance. D'autres mesures, notamment pour valoriser la filière de la médiation numérique, sont mises en œuvre ou vont l'être.

## Les maisons et bus France services

Le réseau France services a été créé par une [circulaire du Premier ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019](#), pour répondre aux demandes de proximité et d'accessibilité des services publics exprimées lors du **Grand débat national**, organisé à la suite du mouvement des Gilets jaunes. Ce réseau s'est construit sur le dispositif existant des maisons de services au public (1 271 en janvier 2019), qui était inégal en termes de qualité et de service rendu.

Les espaces France services (maisons ou bus) sont des accueils de proximité, polyvalents et mutualisés, qui **accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives**. Le programme est piloté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et repose sur un réseau de porteurs locaux (collectivités locales, La Poste, associations...).

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 11 sur 18</b>

Il associe des services de l'État et des opérateurs nationaux : Allocations familiales, Agence nationale des titres sécurisés, Assurance retraite, Assurance maladie, finances publiques, France Travail, La Poste, Mutualité sociale agricole et point-justice. Début 2024, France Rénov' et le service lié au chèque énergie ont été intégrés.

En 2020, les maisons ou bus France Services ont été prioritairement déployés dans les petites centralités et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Depuis, le réseau s'est développé rapidement. Lors du dernier [Comité interministériel de la transformation publique \(CITP\) du 23 avril 2024](#), le gouvernement a fait un point : 95% de la population habitent à moins de 20 minutes d'un France Services, 96% des usagers en sont satisfaits, tous les territoires sont couverts.

Début 2024, le réseau compte 2 700 maisons (dont 153 bus mobiles) et près de 700 conseillers numériques qui y interviennent. Le gouvernement a annoncé la poursuite du déploiement du réseau, avec **un objectif de 3 000 structures France Services d'ici 2027** et une couverture prioritaire des villes moyennes. De nouveaux opérateurs nationaux devraient, par ailleurs, rejoindre le réseau comme l'URSSAF en 2025.

Dans un [rapport de septembre 2024](#), la Cour des comptes dresse un **bilan du programme France Services** sur 2020-2023. Elle confirme que France Services satisfait les usagers et **contribue à la cohésion sociale des territoires**, en réduisant les fractures territoriales. Une labellisation exigeante du réseau par l'ANCT a permis de développer une offre étoffée et une qualité de prise en charge homogène sur le territoire. La Cour évalue le **coût total du programme à environ 350 millions d'euros pour 2024** (dont environ 113 millions au titre du budget général de l'État, représentant moins de 1% des crédits de paiement de la mission "cohésion des territoires").

Elle estime que la charge financière du programme pèse davantage sur les porteurs locaux des maisons France Services (coût estimé à 199 millions d'euros en 2024) que sur l'État et les opérateurs nationaux, même si leurs financements ont progressé (en 2023 le forfait annuel pour une maison France Services non postale était de 35 000 euros pour un coût moyen annuel de fonctionnement de 100 000 euros).

De plus, la Cour considère que le financement national ne tient pas compte des situations de saturation de certaines maisons France services et juge nécessaire une subvention forfaitaire supplémentaire pour ces dernières.

En avril 2024, dans une réponse à une [question écrite d'un parlementaire sur le coût des maisons France Services](#), le gouvernement a annoncé que le financement des espaces France Services serait augmenté de 40 000 euros par structure en 2024, pour atteindre 50 000 euros en 2026.

Source : <https://www.vie-publique.fr/eclairage/18930-dematerialisation-quelle-politique-pour-les-exclus-du-numerique>

Dernière modification : 1er octobre 2024

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 12 sur 18</b>

# Feuille de route de la DINUM - Une stratégie numérique au service de l'efficacité de l'action publique

La direction interministérielle du numérique (DINUM) a pour mission d'élaborer la stratégie numérique de l'État et de piloter sa mise en œuvre. À l'aune de ce nouveau quinquennat, la Première ministre et le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, sous l'autorité duquel est placée la DINUM, ont souhaité lui donner un cap clair et ambitieux pour le numérique public. Avec un objectif : faire du numérique un levier puissant pour rendre l'État plus efficace, plus simple et plus souverain.

**La nouvelle feuille de route de la direction interministérielle du numérique a pour objectif d'accompagner et faire réussir les projets numériques de l'État, au service des priorités gouvernementales et dans un souci d'amélioration de l'efficacité de l'action publique.**

Ce nouveau cap est construit autour de quatre priorités :

## 1. Engager une mutation profonde des organisations publiques pour initier et conduire dans la durée les projets numériques de l'État.

Cela impliquera de mettre en place progressivement des équipes pluridisciplinaires intégrées plutôt que des équipes en silos, proposer des évolutions incrémentales et continues avec des échéances régulières plutôt que des projets annualisés, et exiger des mesures d'impact au fil de l'eau plutôt qu'une approche purement « solutionniste ».

En complément, il conviendra de s'inspirer de l'approche des « Start-ups d'État » de beta.gouv en privilégiant les expérimentations, les itérations, puis le passage à l'échelle. Cette démarche a su démontrer son efficacité pour créer de nouveaux services numériques innovants. Elle mérite à ce titre d'être mise en œuvre plus largement par toutes les administrations.

## 2. Renforcer significativement les compétences numériques au sein de l'État.

La croissance des besoins d'outils numériques ainsi que les potentialités offertes par le numérique pour transformer l'administration, les services publics et pour déployer de nouvelles politiques publiques plus efficaces se traduisent pour l'État par une exigence forte de disposer des compétences suffisantes en quantité et en qualité.

Attirer, recruter et fidéliser des talents du numérique est un défi qui doit être une priorité pour les années à venir. La transformation des modes de conduite de projets numériques qui consiste à accompagner le volet numérique des politiques publiques, non pas uniquement sous l'angle de leur « dématérialisation », mais en offrant des nouvelles possibilités innovantes inaccessibles sans le numérique, sera également un vecteur d'attractivité des métiers du numérique publics.

## 3. Développer l'exploitation effective des données pour un État plus efficace dans son action et plus simple vis-à-vis des citoyens, des entreprises et des agents publics.

Cette exploitation qui a transformé de nombreux secteurs d'activité privés, des transports à la finance en passant par la grande distribution, n'est pas suffisamment déployée au sein de l'État en dépit des bénéfices certains qu'elle pourrait apporter.

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 13 sur 18</b>

#### 4. **Préserver la souveraineté numérique de l'État en investissant dans des outils numériques mutualisés.**

Pour la plupart développés à partir de logiciels libres afin d'assurer la maîtrise, la pérennité et l'indépendance du système d'information de l'État, ces produits numériques peuvent pleinement répondre aux attentes des agents dès lors qu'une masse critique de contributeurs est réunie, qu'elle soit issue de la société civile, d'entreprises ou d'États.

Cet investissement mutualisé devra s'appuyer sur la doctrine du numérique public élaborée par la DINUM pour l'État et ses opérateurs et consolidée en lien avec les ministères, qui doit prendre en compte l'accessibilité, l'écoresponsabilité, les problématiques d'identité numérique et le cloud.

Source : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/feuille-de-route-dinum/>

9 mars 2023

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 14 sur 18</b>



# Le pilotage de la transformation numérique de l'État par la direction interministérielle du numérique

Parallèlement à son action de réglementation du numérique, l'État vise à transformer l'action publique en adaptant ses moyens et ses méthodes de travail à l'évolution des technologies de l'information et de la communication.

Le plan « Action Publique 2022 » faisait ainsi du numérique un des trois leviers de la transformation publique et plus récemment, les deux derniers comités interministériels de la transformation publique (CITP), présidé par le Premier ministre, ont placé ce thème au rang des principales priorités du Gouvernement.

Depuis 2019, la direction interministérielle du numérique (Dinum), rattachée administrativement au secrétariat général du gouvernement et placée sous l'autorité du ministère de la transformation et de la fonction publiques en 2020, est responsable de la conception et de la mise en œuvre de la stratégie numérique de l'État.

Elle conseille le Premier ministre et les ministres compétents sur la prise en compte du numérique dans les politiques publiques et pilote la transformation numérique de l'État à travers plusieurs missions.

L'enquête de la Cour, dont le dernier examen de la politique numérique de l'État remonte à 2017, s'est centrée sur la conduite de la transformation numérique de l'État par la Dinum.

Aussi le rapport n'a pas pour objet de porter une appréciation globale sur la dématérialisation des démarches publiques et ses conséquences sur la qualité et l'accessibilité des services publics, ni d'examiner le niveau d'équipement des services publics.

La capacité de la Dinum à piloter une politique interministérielle a été altérée par des changements de direction fréquents depuis 2018 et des orientations stratégiques variées.

En 2023, une nouvelle feuille de route a été validée, visant à renforcer la conduite des projets numériques, la professionnalisation des ressources humaines, l'exploitation des données publiques et la souveraineté numérique.

Afin d'assurer l'adhésion des ministères et le pilotage efficace des orientations de cette nouvelle feuille de route, une gouvernance renforcée, notamment par un comité interministériel annuel présidé par le Premier ministre, est indispensable.

Une réflexion sur le positionnement institutionnel de la Dinum est également nécessaire pour assurer une assise interministérielle durable.

Signe de l'importance prise par les enjeux numériques au sein de l'administration, le budget de la Dinum a été multiplié par cinq entre 2019 et 2022, avant de retomber à 79 M€ d'AE (autorisation d'engagement) et 138 M€ de CP (crédits de paiement) en 2023 en raison de la fin de l'exécution du plan de relance.

Cette croissance budgétaire a engendré une gestion complexe des financements qui a compliqué l'affectation et la gestion des moyens.

La gestion des ressources humaines de la Dinum est également complexe, avec une augmentation continue des effectifs mais des vagues de départs liées à des désaccords stratégiques. La construction d'une filière des ressources humaines du numérique est essentielle dans ce contexte.

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 15 sur 18</b>

Quatre missions « socle » sont assumées par la direction et sont au cœur de la transformation numérique des administrations : l'ouverture des données publiques, la conception et la gestion du réseau interministériel de l'État, l'innovation numérique au sein des administrations, l'expertise et la sécurisation des grands projets numériques.

Si la légitimité de la Dinum est en partie acquise sur ces missions socles, elle doit demeurer vigilante quant aux résultats obtenus et réinvestir notamment le suivi et l'expertise qu'elle apporte dans la conduite des grands projets numériques ministériels.

Le développement des produits numériques interministériels est désormais une ambition forte de l'État. La coordination par la Dinum des projets numériques interministériels comme France Connect et data.gouv.fr manque de participation des ministères : dans le cadre de « la suite numérique de l'agent public », elle est impérative pour que les produits lancés répondent aux besoins de transformation et de souveraineté numériques.

Plus largement, une stratégie numérique de l'État qui intègre des objectifs, des jalons et une consolidation des dépenses numériques en vue de la mutualisation et de réduction des coûts, est désormais nécessaire.

La Dinum doit renforcer son rôle central, d'expertise et de pilotage des orientations numériques de l'État, tout en assurant une écoute attentive des besoins ministériels pour réussir la transformation numérique de l'État.

*« Le besoin d'une stratégie numérique de l'État et d'une direction chargée de son pilotage doit répondre aux défis que connaissent les administrations. Tous les ministères doivent désormais y participer, et la Dinum doit davantage être à leur écoute afin de conforter son rôle et son expertise »*, souligne Pierre Moscovici, Premier président de la Cour des comptes.

Source : COUR DES COMPTES 10.07.2024

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 16 sur 18</b>

# #PrenezLaConfiance : une campagne pour sensibiliser les citoyens aux bénéfices du numérique

Avec la campagne de sensibilisation #PrenezLaConfiance, la Caisse des Dépôts et plusieurs institutions et entreprises engagées se mobilisent pour (re)donner aux citoyens les bons réflexes pour un usage sécurisé et pratique des outils numériques.

Démarches en ligne, gestion bancaire, santé, éducation... Nos vies sont de plus en plus connectées.

Pourtant, le numérique reste source d'inquiétude : si 7 Français sur 10 le reconnaissent indispensable, la moitié s'en méfie encore, souvent en raison d'un manque de connaissances pour se protéger en ligne ou d'expériences négatives.

## Une campagne portée par des acteurs engagés

C'est face à ce constat qu'un consortium d'entreprises et d'institutions composé de la Caisse des Dépôts, Docaposte (filiale numérique du groupe La Poste), la Croix-Rouge, Cybermalveillance.gouv.fr, Inria et Orange, a décidé de se mobiliser, porté par la volonté de créer les conditions d'un numérique de confiance du quotidien pour tous, en réalisant une campagne de sensibilisation : #PrenezLaConfiance

Avec cette campagne qui s'inscrit dans une démarche d'intérêt général, la Caisse des Dépôts confirme son engagement en faveur d'un numérique inclusif, accessible à tous.

## Une campagne multicanale pour toucher tous les citoyens

Le numérique est sûr, accessible et facile d'utilisation au quotidien, à condition d'adopter les bons réflexes : tel est le message de cette campagne.

Au travers de conseils simples et d'exemples concrets, avec un ton pédagogique et bienveillant – sans nier les risques réels ou supposés, cette campagne est une invitation à s'appropriier le numérique, véritable facilitateur, pour accomplir toutes les actions nécessaires de la vie courante.

La campagne **cible tous les Françaises et les Français** avec une **attention particulière portée aux personnes âgées**, moins familières avec le numérique, **mais aussi aux jeunes**, souvent peu conscients des enjeux de sécurité sur internet.

Trois courtes vidéos mettent en scène des situations de la vie quotidienne auxquelles nous pourrions tous être confrontés : renouveler son permis de conduire, partager des données de santé avec son médecin ou encore transférer de l'argent.

A chaque situation correspond le bon réflexe à adopter pour se simplifier la vie grâce au numérique... et prendre la confiance !

Ces films sont diffusés sur les réseaux sociaux et sur les plateformes YouTube, France TV et TF1 replay du 20 janvier au 16 février 2025.

CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE			
Cas pratique			
Session 2025	Durée : 3h	Coefficient : 3	Page 17 sur 18

**Un site dédié** a également été créé et propose des articles et fiches pratiques pour utiliser le numérique en toute confiance :

Comment gérer ses mots de passe ?

Comment sécuriser ses réseaux sociaux ?

Ou encore comment éviter les arnaques sur les plateformes de vente entre particuliers ?

Un espace de ressources à portée de clic, pensé pour répondre aux questions de tous, novices comme utilisateurs aguerris.

La campagne est également relayée dans les écosystèmes des membres du consortium : sites internet, points de contacts physiques, affichages...

Source : Site Caisse des Dépôts – 23 janvier 2025

<b>CONCOURS EXTERNE ET INTERNE COMMUN DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE</b>			
<b>Cas pratique</b>			
<b>Session 2025</b>	<b>Durée : 3h</b>	<b>Coefficient : 3</b>	<b>Page 18 sur 18</b>