

Concours : SA INTERNE 2025

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : L251A221000364

Nombre de pages : 8

Ministère de la Transition Ecologique,  
de la Biodiversité de la Forêt, de  
la Mer et de la Pêche

Direction des Ressources Humaines

Affaire suivie par

Tél

Carniel

X, le

Note à l'attention du chef de bureau  
(S/C de la voie hiérarchique)

Objet: Transformation numérique de la Fonction Publique au  
sein du ministère

La direction interministérielle du numérique (DINUM) a pour mission  
d'élaborer la stratégie numérique de l'Etat et de piloter sa mise  
en œuvre. L'objectif principal est de faire du numérique un  
levier puissant pour rendre l'Etat plus efficace, plus simple et  
plus souverain.

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.

Dans un premier temps, il sera précisé qu'est la

N°  
1.1.6

fracture numérique pour les usagers des services publics  
puis les pistes d'évolution préconisées.

Dans une deuxième partie, il sera présentée la demande  
de transformation numérique au sein de la fonction  
publique, ainsi que les impacts et les perspectives  
pour les agents.

### I a) Fracture numérique pour les usagers des services publics

Malgré les efforts déployés pour améliorer l'inclusion numérique, il  
existe toujours des inégalités d'accès aux droits persistantes. En effet,  
la dématérialisation des services publics a été mise en œuvre  
rapidement, souvent sans accompagner les usagers de façon adéquate  
ce qui a entraîné des ruptures de droits.

Certaines personnes comme en situation de handicap, les personnes  
agées, les jeunes, les personnes en situation de précarité rencontrent  
des difficultés pour accéder aux services dématérialisés.

~~La dématérialisation des demandes administratives représente une part  
significative des dossiers. Une demande~~

Près de 35% de la population rencontre toujours des difficultés  
pour utiliser les outils numériques, et une personne sur dix n'a  
pas accès à internet, le plan d'action publique 2022 a été mis  
en place afin d'améliorer la qualité des services numériques.

De plus, dans le cadre du Plan France Relance, 4 000 conseils  
numériques ont été progressivement déployés dans des structures publiques  
comme les mairies, les maisons France Services, les médiathèques, les  
centres sociaux, ...) ou privées comme les associations par exemple.

La caisse des dépôts et plusieurs institutions et entreprises  
engagées sont mobilisés afin de donner aux citoyens les

Bons réflexes pour un usage raisonné et pratique des outils numériques. Avec cette campagne, il y a un engagement en faveur d'un numérique inclusif accessible à tous. Elle cible tous les français avec une attention particulière portée aux personnes âgées mais aussi aux jeunes.

### I. b) les pistes d'évolution préconisées

~~La nouvelle feuille de route de la Direction interministérielle du numérique (DINUM) a pour objectif d'accompagner et faire réussir les projets numériques de l'Etat, au service des priorités gouvernementales et dans un souci d'amélioration de l'efficacité de l'action publique. Les quatre priorités afin de gagner en efficacité sont :~~

- préserver la souveraineté numérique de l'Etat en investissant dans des outils numériques mutualisés

### I. b) les pistes d'évolution préconisées

Le réseau France Services a été créé afin de répondre aux demandes de proximité et d'accessibilité des services publics. Il s'agit d'accueil de proximité, polyvalents et mutualisés qui accompagnent les usagers dans leurs demandes administratives. Le programme est piloté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT).

En 2020, les maisons ou bus France Services ont été prioritairement déployés dans les petites centralités et les quartiers prioritaires de la ville. Depuis 2024, le réseau compte 2700 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 pour 2027, un objectif de 3000 structures France Services et une couverture prioritaire des villes moyennes.

Les usagers sont satisfaits de France Services et cela continuera

à la cohésion sociale des territoires en réduisant les fractures territoriales.

## II a) la "demande" de transformation numérique au sein de la fonction publique

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

- Préserver la souveraineté de l'Etat en investissant dans des outils numériques mutualisés
- Développer l'exploitation effective des données par un Etat plus efficace dans son action et plus simple vis-à-vis des citoyens, des agents publics et des entreprises.
- Renforcer significativement les compétences numériques au sein de l'Etat
- Engager une mutation profonde des organisations publiques pour initier et conduire dans la durée les projets numériques de l'Etat

Cette nouvelle feuille de route vise à renforcer la conduite des projets numériques, la professionnalisation des ressources humaines, l'exploitation des données publiques et la souveraineté numérique.

Quatre missions principales sont gérées par la direction et sont au sein de la transformation numérique des administrations. Il s'agit de l'ouverture des données publiques, la conception et la gestion du réseau interministériel de l'Etat, l'innovation

ne rien  
écrire  
dans

la  
partie  
barrée

N°

4.1.6

numérique au sein des administrations, l'expertise et la  
poursuite des grands projets numériques

Le développement de produits numériques interministériels est une  
ambition forte de l'Etat.

Une stratégie numérique de l'Etat qui intègre des objectifs, des  
plans et une consolidation des dépenses numériques en vue de la  
mutualisation et de réduction des coûts est nécessaire. Le  
Gouvernement doit renforcer son rôle central, d'expertise et de pilotage  
des orientations numériques de l'Etat, tout en assurant une écoute  
attentive des besoins ministériels pour réussir la transformation  
numérique de l'Etat.

## II 5) Les impacts et les perspectives pour les agents

L'Etat 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. Parmi les outils de la Suite numérique  
proposés, certains sont déjà existants tels que Pecana, France  
transfert, Webinaire de l'Etat, Audiconférence de l'Etat, Tchaf.  
70% des effectifs, parmi les 3,5 millions d'agents du périmètre  
analysé dans l'étude pourraient voir leur métier transformé  
grâce au numérique.

Plusieurs recommandations se dessinent et l'étude pose quelques sujets de discussion pour que tous les administrations puissent se saisir de l'enjeu de la transformation numérique. Elle encourage à repenser les métiers des agents publics à travers les potentialités offertes par le numérique. Elle propose que chaque administration cartographie les métiers et les compétences qui la composent.

Elle recommande que des demandes de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences soient déployées avec les outils appropriés.

Elle encourage le partage de connaissances et d'expériences pour susciter des projets et pour mieux connecter les acteurs des transformations numériques au sein des administrations.

En automatisant les tâches les plus répétitives et en fournissant 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.

En conclusion, le travail doit se poursuivre afin de progresser la satisfaction des usagers sur ces demandes. En janvier 2024, l'indice de satisfaction des démarches en ligne de l'Etat est repassé à 8 sur une échelle de 10, 10 étant le plus élevé.

Les ministères et leurs opérateurs devront également démontrer l'atteinte d'un score de 8/10 sur l'indicateur de simplicité du brouillon pour les démarches essentielles d'ici décembre 2025.

Tels sont les éléments que je peux vous apporter.

Le secrétaire administratif

N°

6./6

rien  
rire  
ins

a  
rtie  
rée

ne rien  
écrire  
dans

la  
partie  
barrée

N°

8/8  
.../...