

## B Les difficultés et risques de la dématérialisation des services publics

Cette dématérialisation des services publics s'est accompagnée de difficultés rencontrées. Certains élus déplorent un enrôlement des acteurs et d'absence de politiques structurées. Certaines collectivités partent aussi surnumérisation et d'un risque environnemental avec 3 à 4% de gaz à effet de serre émis par cette digitalisation accrue.

La Défenseur des droits interpelle en parallèle sur le risque de perte du contact humain et d'inégalité d'accès aux droits en pointant plusieurs publics cibles comme les personnes étrangères, les personnes en situation de handicap, les personnes en situation de précarité sociale.

Les collectivités s'inquiètent aussi de l'appréhension de leurs agents, de la limite à mettre en place entre vie personnelle et vie professionnelle.

En matière de non respect des règles de cybersécurité et de RGPD, les responsabilités des collectivités sont engagées sur les plans à la fois administratif, civil, pénal.

Les collectivités ont ainsi un travail de diagnostic à effectuer pour mettre en place un plan d'actions structuré entre les parties concernées pour que cette dématérialisation des services soit une réussite.

## II Un travail de diagnostic et de co-construction entre acteurs publics et privés pour un plan d'action local efficace

### A. Une co-construction entre acteurs publics et privés du plan d'action

Beaucoup de collectivités notent l'importance d'un travail conjoint avec les élus, à l'échelle départementale, intercommunale et communale.

Elles conseillent de travailler avec des structures existantes comme

Intitulé du concours  
ou de l'examen :

RÉDACTEUR

CONCOURS

(1)

Interne

(1)

Externe

(1)

EXAMEN

(1)

Troisième voie

(1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le

16/10/25

à

CHALONS-EN-CHAMPAGNE

Epreuve de

NOTE

Spécialité et/ou option :  
(le cas échéant uniquement)

DROIT PUBLIC

Numéro d'anonymat

Cadre réservé à  
l'administration



4109460846

Humecter, rabattre et coller la partie gommée  
OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VOTRE ANONYMAT

et admittre  
Service à la population

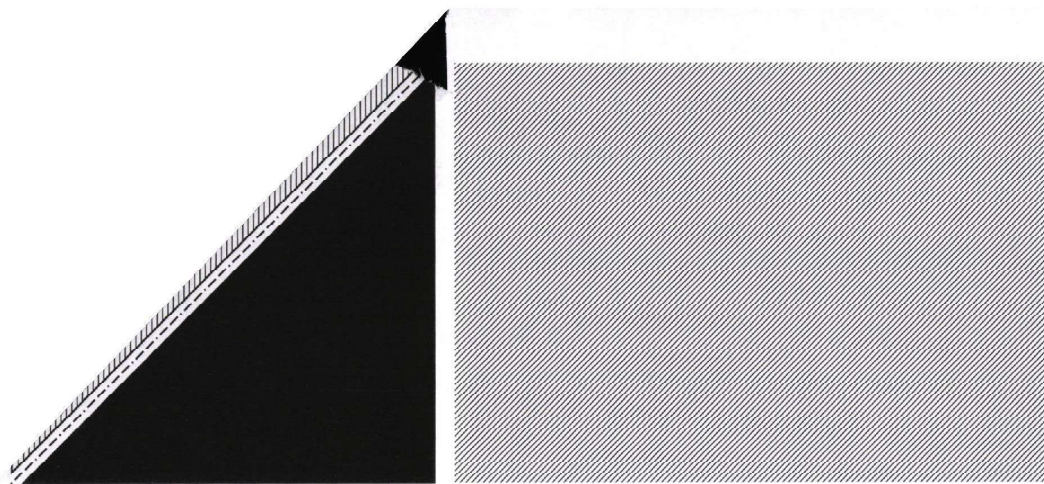
Le 16/10/2025

Noté à l'attention  
de Madame la Directrice générale des Services

Objet : La dématérialisation des services publics dans les collectivités  
territoriales

Références : • Code des relations entre le public et l'administration  
(Articles L112-8 à R112-20)

• Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique



## I La dématérialisation des services publics : un enjeu d'égal accès à tous les citoyens aux services publics en ligne

### A Les atouts et obligations de la dématérialisation des services publics

La dématérialisation des services publics représente un atout à la fois pour les usagers et les agents parce - qu' il permet aux usagers d' avoir <sup>un</sup> accès 24h/24 et 7j/7 aux services publics, en ayant la possibilité de consulter de manière personnalisée son dossier, de télécharger des pièces justificatives et de communiquer, sans limite d' horaires avec les agents de l' administration publique, grâce au principe de ports de messagerie. Les agents publics, de leur côté, ont l' opportunité d' être plus efficace dans leur travail grâce à des outils facilités par cette digitalisation et l' action publique gagne ainsi beaucoup en visibilité.

De nombreux départements ont mis en place une véritable stratégie d' inclusion numérique en valorisant une culture numérique commune. En Normandie, par exemple, des tablettes ont été distribuées à tous les agents des lycées pour leur permettre d' appréhender plus facilement cet accès au numérique.

Tout autant, cette dématérialisation s' accompagne de l' obligation, pour toutes les administrations, d' appliquer le principe du respect des données personnelles des usagers dans le cadre du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) qui prévoit entre autres que les données soient collectées au juste nécessaire, de manière transparente pour l' usager, de manière organisée et sécurisée (avec un délai de conservation) et sur un travail <sup>d' organisation</sup> continu.

Cette dématérialisation s' effectue également dans le respect d' un égal accès à tous les citoyens, y compris les usagers en situation de handicap, conformément au Règlement Général d' amélioration de l' accessibilité (RGAA).

Selon Claire Pédon, Députée des droits, l' accès aux services publics est une condition indispensable de l' accès à de nombreux droits fondamentaux de l' individu. Or la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique a fait de la dématérialisation des services publics une vraie stratégie gouvernementale pour un accès numérique de ces services à la fois pour les usagers et pour les agents publics.

Cette dématérialisation, engagée depuis plusieurs années, oblige les collectivités territoriales à se mettre en ordre de marche pour organiser leurs services et leur mise à disposition aux usagers de manière efficace tout en répondant aux obligations légales de respect des données personnelles et d' accès des services à tous les profils d' usagers.

Et enjeu est d' autant plus intéressant qu' il permet de prendre en compte les atouts et obligations du numérique tout en portant une attention particulière aux difficultés et aux risques que sa mise en place peut générer.

Cette note aura pour but de montrer comment la dématérialisation des services publics doit permettre un égal accès à tous aux services publics et comment elle doit s' intégrer dans un travail conjoint de diagnostic et de plan d' actions, entre acteurs publics et privés locaux pour une mise en place réussie (II).

Les maisons France Services pour valoriser par exemple les référents numériques, chargés d'encadrer et de conseiller les usagers, en remettant de l'humain dans les relations avec l'administration.

Il s'agit avant tout de s'adapter aux spécificités des territoires, et donc de mettre à contribution tous les acteurs disponibles, qu'ils soient publics ou privés, pour faire de cette dématérialisation une réussite.

Le groupement d'intérêt public (PIX) est ainsi mis à contribution pour évaluer les agents <sup>et usagers</sup> dans leur compréhension et leur maîtrise des outils digitaux.

Le syndicat mixte Anjou numérique a été une autre solution envisagée pour accompagner les collectivités dans la mise en place du fait numérique. Ainsi, Eyt@njou est un réseau de médiateurs numériques qui valorise et surtout facilite les actions de proximité avec le grand public dans le Maine-et-Loire.

La communauté d'agglomération de Givrol a aussi par exemple mis en place un partenariat avec AGEF La Rondelle pour former des demandeurs d'emploi au numérique.

## B L'accompagnement des usagers et la formation des agents : les deux pierres angulaires du plan d'action

Face à la difficulté de s'y retrouver pour certains usagers, on voit bien que l'accompagnement des usagers paraît primordial dans la mise en place de cette dématérialisation. Les collectivités s'emploient à rendre le numérique accessible et attractif, par l'intermédiaire de sites internet à l'usage facile, comme à Chilly-Mazarin, où les activités des enfants sont accessibles en quelques clics.

On y dresse avec exhaustivité et pédagogie l'ensemble des services

disponibles et la Plaine y a ajouté un tutoriel pas à pas en images pour accompagner l'interlocuteur dans ses premiers pas sur le site.

Mais si l'usager fait l'objet de beaucoup d'attention, il paraît nécessaire de faire l'état des lieux des besoins des agents en matière de compréhension et de maîtrise des outils digitaux. Beaucoup sont les collectivités qui ont tenu à former leurs agents aux nouveaux usages et à faire le diagnostic des besoins matériels et informatiques pour que les équipes soient dans les meilleures conditions pour travailler.

L'ensemble des services doit être engagé pour réussir ces projets de digitalisation des services. Et notamment, ils ont tous été mis à contribution pour que la transformation numérique soit opérante : direction générale des services, élus, services techniques, ressources humaines, services administratifs ...

Et l'heure du tout digital, les collectivités territoriales ont un rôle majeur à jouer pour faire en sorte que tout le monde s'y retrouve, tant l'usager que l'agent public et pour que de cette digitalisation naisse une culture numérique commune comme vecteur de cohésion sociale.