

situation de handicap. Cette obligation a été renforcée avec l'application de la loi du 9 mars 2023 sous peine de sanctions financières.

Afin de répondre aux obligations réglementaires et de corriger le constat sur cette numérisation inadaptée plusieurs ressources et dispositifs sont à la portée des services publics.

II. Les Ressources et dispositifs adaptés pour une digitalisation répondant aux besoins des usagers.

a) Le développement des compétences et outils des agents publics.

Afin de répondre aux besoins des usagers, il est nécessaire que les agents à leur contact soient compétents tout comme ceux responsables des outils de service en ligne. Il est donc nécessaire de diagnostiquer les niveaux de compétence des agents. Cela permettra aux collectivités de proposer des formations en adéquation avec les besoins recensés pour ce faire le service public Pix peut être une solution adaptée afin de cartographier les besoins et d'y répondre au mieux.

Il est également primordial de doter les agents d'outil informatique permettant une bonne qualité des conditions de travail. Néanmoins, il est important de prévenir également le risque de surnumérisation.

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 16/10/2025
à Châlons en Champagne
Epreuve de Note
Spécialité et/ou option : Droit Public
(le cas échéant uniquement)

Numéro d'anonymat
Cadre réservé à l'administration



OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VOTRE ANONYMAT

Commune d'Admiville
Service à la Population

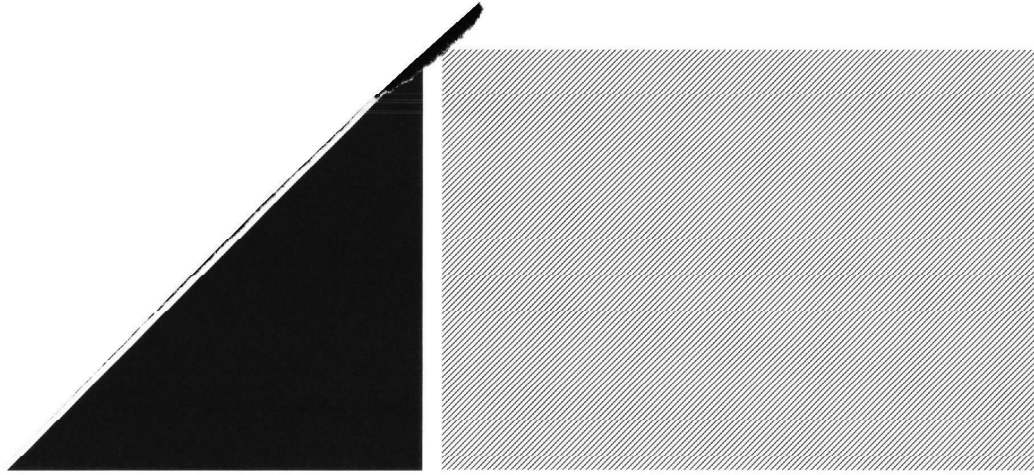
Le 16/10/2025

Note à l'attention de Madame
la Directrice Générale des Services

Objet : La Dématérialisation des services publics
dans les collectivités territoriales.

Ref = - Code des relations entre le public et l'administration
- Loi du 7 octobre 2016 sur une République Numérique.

Dans le cadre du développement numérique, les établissements publics doivent composer une gouvernance permettant la dématérialisation de leurs services en adéquation avec les besoins des usagers afin d'assurer la continuité des actions et l'égalité entre tous. Cette dématérialisation doit permettre à chacun d'avoir accès à ses droits et ne doit en aucun cas empêcher le lien entre les usagers et les services de l'Etat comme le stipule le Code des relations entre le public et l'administration. Il est donc question de savoir comment mettre en place une politique de dématérialisation des services publics adaptée à l'ensemble des usagers et dans le respect



effectuer des démarches, notamment en lien avec leurs droits sociaux. Ces inégalités résultent d'un manque de structures d'accompagnement et d'un manque de personnel public suffisamment compétent et disponible. Cela met en lumière l'inadaptabilité de ces services numériques aux besoins actuels des populations. A cela s'ajoute, le manque de fonds et de subventions pour permettre aux collectivités de répondre au mieux à ce développement. Enfin, le manque de cohésion entre les différents acteurs ne permet pas un cadre unique et clair pour permettre aux usagers de se repérer.

b) Une numérisation des relations publiques encadrées.

Le code des relations entre le public et l'administration, appuyé par la loi du 7 octobre 2016 pour une république numérique pose le cadre sur les obligations et responsabilités des collectivités territoriales. Celles-ci se composent de trois volets. Premièrement sur la circulation des données et leur obtention dans le cadre de l'intérêt général. Deuxièmement sur la protection des citoyens avec la neutralité des réseaux et la portabilité des données avec les droits des individus sur leurs données personnelles. Et troisièmement avec l'accès au numérique pour tous. Les collectivités ont donc l'obligation de permettre l'accès à internet aux personnes les plus démunies, l'accès à l'ensemble des services publics pour tous et également à l'accès aux services téléphoniques et sites internet aux personnes en

des réglementations en vigueur.

Pour ce faire, nous verrons dans un premier temps la réglementation en matière de politique numérique ainsi que le constat fait à ce jour sur les impacts de cette numérisation. Puis dans un second temps, quels sont les ressources et dispositifs permettant une digitalisation adaptée.

I. Dématérialisation des services publics : un constat de numérisation inadaptée aux usages malgré des obligations et responsabilités définies.

a) Des procédures numériques inadaptées aux besoins de l'ensemble des usagers.

La relation avec les services publics joue un rôle central dans les démarches administratives des usagers. Malheureusement, depuis la numérisation des démarches, il est apparu que des inégalités grandissantes ont vu le jour, notamment auprès de certains publics. Sont particulièrement concernés les publics sensibles tels que les personnes âgées, les personnes étrangères, les personnes en situation de handicap, les jeunes et les publics reculés. Ces publics sont pourtant les premiers à

En effet, cela peut causer des effets néfastes pour les agents et donc se répercuter sur les usagers. De plus cette exposition numérique peut diminuer la limite entre la vie professionnelle et personnelle des agents.

Il est donc primordial de disposer d'agents compétents et disponibles

b) Le développement de l'inclusion numérique locale.

L'inclusion numérique locale est le tissu de lien des relations entre le public et les services de l'état. Pour répondre aux besoins du plus grand nombre, il est nécessaire de créer un cadre avec les partenaires locaux, qu'ils soient publics ou privés.

Au niveau public, la mutualisation d'agent ou le développement de copartage de projet peuvent permettre de créer des structures adaptées tels que les Maisons France Services ou la mise en place d'itinéraires.

La création de réseaux de médiateurs numériques pourrait notamment permettre de créer ces relations de partenariat.

Les acteurs privés ne sont pas en reste et pourraient notamment permettre de multiplier les moyens et actions sur les territoires. En effet, des accompagnements avec de grands groupes en zones rurales, ainsi que

le recours à des associations locales
pourrait permettre une échelle d'action
plus pertinente.

Enfin la création d'un lieu social tels
qu'un tiers lieu pourrait permettre d'apporter
une réponse globale à l'accompagnement
numérique dans divers domaines avec
le soutien de conseillers numériques compétents
et à l'écoute.

Il est donc nécessaire de créer une
gouvernance unie avec des partenaires
soucieux de cette inclusion.