

**CONCOURS INTERNE ET 3^{ÈME} VOIE
DE RÉDACTEUR TERRITORIAL**

SESSION 2025

ÉPREUVE DE NOTE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Rédaction d'une note à partir des éléments d'un dossier portant sur l'un des domaines suivants, au choix du candidat lors de son inscription :

- a) Les finances, les budgets et l'intervention économique des collectivités territoriales ;**
- b) Le droit public en relation avec les missions des collectivités territoriales ;**
- c) L'action sanitaire et sociale des collectivités territoriales ;**
- d) Le droit civil en relation avec les missions des collectivités territoriales.**

Durée : 3 heures
Coefficient : 1

**DOMAINE : DROIT PUBLIC EN RELATION AVEC LES MISSIONS DES COLLECTIVITES
TERRITORIALES**

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 24 pages.

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué.**

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

Vous êtes rédacteur territorial au sein du service à la population d'Admiville.

A l'occasion de l'ouverture du nouveau portail internet pour les familles, le maire souhaite s'assurer de l'accessibilité du service aux citoyens.

Dans cette perspective, la directrice générale des services vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur la dématérialisation des services publics dans les collectivités territoriales.

Liste des documents :

- Document 1 :** « Rapport - dématérialisation des services publics » - Claire Hédon - *Défenseure des droits* - 2022 - 2 pages
- Document 2 :** « Code des relations entre le public et l'administration (Articles L112-8 à R112-20) » (extraits) - *Legifrance* - consulté le 6 avril 2025 - 3 pages
- Document 3 :** « Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique » (extraits) – *vie-publique.fr* - 11 octobre 2016 - 1 page
- Document 4 :** « Comment piloter localement la politique d'inclusion numérique » - *Le courrier des Maires* - novembre 2024 - 5 pages
- Document 5 :** « Guide. Les obligations et responsabilités des collectivités locales en matière de cybersécurité » - *CNIL* - 15 mars 2023 - 1 page
- Document 6 :** « Handicap : des obligations renforcées pour l'accessibilité des sites administratifs » (extraits) - *labo.societenumerique.gouv.fr* - 5 février 2024 - 2 pages
- Document 7 :** « Mandelieu s'engage dans la digitalisation de ses services » - *banquedesterritoires.fr* - 17 février 2025 - 2 pages
- Document 8 :** « Les six grands principes du RGPD » - *CNIL* - 23 août 2019 - 2 pages
- Document 9 :** « Un nouveau portail familles plus pratique et mieux relié » - *ville de Chilly Mazarin* - 2023 - 4 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Dans un souci environnemental, les impressions en noir et blanc sont privilégiées. Les détails non perceptibles du fait de ce choix reprographique ne sont pas nécessaires à la compréhension du sujet, et n'empêchent pas son traitement.

ÉDITORIAL

En France, les services publics jouent un rôle essentiel : ils conditionnent l'accès aux droits, entretiennent le lien social et relient chacune et chacun à l'État. Ils sont tenus de garantir l'égalité des usagers, d'assurer une continuité d'action et de s'adapter aux besoins de ceux-ci.

Cela sonne donc comme une évidence, et chacun peut en faire l'expérience : avoir accès aux services publics est une condition indispensable de l'accès à de nombreux droits fondamentaux tels que le droit à la santé, au logement, à l'éducation, à la justice, à l'hébergement d'urgence, etc.

Pourtant, dans notre pays, chaque jour, des usagères et des usagers sont confrontés à l'impossibilité de faire aboutir une démarche administrative, se heurtent à une absence de réponse, peinent à contacter un interlocuteur ou trouvent porte close. Près d'un Français sur quatre exprime le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.

Tous les ans, plus de 80 % des réclamations adressées au Défenseur des droits concernent les difficultés liées aux services publics. Dans les permanences de nos délégués territoriaux, arrivent des personnes épuisées, parfois désespérées, qui font part de leur soulagement à pouvoir, enfin, parler à quelqu'un en chair et en os.

Car la dématérialisation des services publics – qui comporte des bénéfices incontestables notamment pour celles et ceux qui sont à l'aise avec le numérique et sont dans des situations administratives simples – s'est souvent accompagnée de la fermeture de guichets de proximité et donc de la suppression de tout contact humain.

Il y a trois ans déjà, mon prédécesseur avait mis ce sujet sur le devant de la scène en publiant le rapport *Dématérialisation des services publics et inégalités d'accès aux droits*.

Depuis cette date, les pouvoirs publics semblent avoir pris conscience des risques que faisait courir à un grand nombre de nos concitoyens une dématérialisation engagée

à marche forcée. L'effort de résorption des fractures numériques s'est sensiblement renforcé.

Mais le flux ne se tarit pas. Au quotidien, les délégués et les juristes du Défenseur des droits continuent de résoudre des litiges toujours plus nombreux, qui sont la conséquence d'une numérisation inadaptée aux situations des usagers.

C'est pourquoi nous avons continué d'alerter régulièrement les autorités publiques des défaillances que nous constatons.

C'est pourquoi aussi il m'est apparu nécessaire d'établir un rapport de suivi sur les inégalités d'accès aux droits provoquées par des procédures numérisées à marche forcée. C'est l'objet de ce présent rapport qui fait état des évolutions, parfois des progrès, parfois des reculs, que nous avons observés ces dernières années et revient sur la façon dont les différentes préconisations émises dans le rapport de 2019 ont été – ou non – suivies d'effet.

Comme dans le rapport précédent, nous avons souhaité souligner les difficultés spécifiques que rencontrent certains publics. Les majeurs protégés et les personnes détenues n'ont pas vu leur situation s'améliorer. Les personnes étrangères sont encore plus massivement empêchées d'accomplir des démarches qui sont absolument nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux. Rencontrent aussi des difficultés importantes les personnes âgées – encore souvent éloignées du numérique – les jeunes – moins à l'aise qu'on ne le croit avec l'administration dématérialisée – et les personnes handicapées – qui n'ont toujours pas affaire à des services publics accessibles. Enfin, les démarches numériques apparaissent comme un obstacle parfois insurmontable pour les personnes en situation de précarité sociale, alors même que ce sont celles pour lesquelles l'accès aux droits sociaux et aux services publics revêt un caractère vital.

Mais ces publics ne sont pas les seuls à rencontrer des difficultés. En définitive, les effets de la dématérialisation nous concernent toutes et tous. Parce que chacun d'entre nous peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème, faute de dialogue. Mais surtout parce que la dématérialisation, telle qu'elle a été conduite jusqu'à présent, s'accompagne d'un report systémique sur l'utilisateur de tâches et de coûts qui incombaient auparavant à l'administration.

Portant atteinte au principe d'égal accès au service public, cette situation met également en danger notre cohésion sociale, notre sentiment d'appartenance commun, et fait courir le risque d'un affaiblissement de la participation démocratique, dans toutes ses dimensions.

Ce n'est pas une fatalité. Le développement d'un accès numérique aux démarches administratives constitue un progrès s'il s'accompagne de garanties essentielles pour l'ensemble des usagers, notamment le maintien systématique d'un accès alternatif et la possibilité d'un accompagnement suffisamment proche, compétent et disponible. Le développement de l'inclusion numérique, l'attention à la qualité des démarches en ligne et la réouverture de lieux d'accueil du public constituent incontestablement des éléments encourageants. Ils ne sauraient cependant tenir lieu de garantie d'accès de toutes et tous à l'ensemble des services publics.

En réaffirmant les principes du service public – continuité, égalité, adaptabilité –, il existe bel et bien un chemin pour faire du numérique un atout pour notre pays. Je forme le vœu que ce rapport puisse y contribuer.

CLAIRE HÉDON
Défenseuse des droits



Code des relations entre le public et l'administration

- Livre Ier : LES ÉCHANGES AVEC L'ADMINISTRATION (Articles L110-1 à L135-2)
 - Titre Ier : LES DEMANDES DU PUBLIC ET LEUR TRAITEMENT (Articles L110-1 à L115-1)
 - Article L110-1
 - Chapitre II : Modalités de saisine et d'échanges (Articles L112-1 à R112-20)
 - Section 2 : Règles particulières à la saisine et aux échanges par voie électronique (Articles L112-7 à R112-20)

...

Sous-section 1 : Droit de saisine par voie électronique (Articles L112-8 à L112-10)

Article L112-8

Création ORDONNANCE n°2015-1341 du 23 octobre 2015 - art.

Toute personne, dès lors qu'elle s'est identifiée préalablement auprès d'une administration, peut, dans des conditions déterminées par décret en Conseil d'Etat, adresser à celle-ci, par voie électronique, une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la même voie. Cette administration est régulièrement saisie et traite la demande, la déclaration, le document ou l'information sans lui demander la confirmation ou la répétition de son envoi sous une autre forme.

Article L112-9

Création ORDONNANCE n°2015-1341 du 23 octobre 2015 - art.

L'administration met en place un ou plusieurs téléservices, dans le respect des dispositions de loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés et des règles de sécurité et d'interopérabilité prévues aux chapitres IV et V de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.

Lorsqu'elle met en place un ou plusieurs téléservices, l'administration rend accessibles leurs modalités d'utilisation, notamment les modes de communication possibles. Ces modalités s'imposent au public.

Lorsqu'elle a mis en place un téléservice réservé à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une administration n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce téléservice.

Un décret en Conseil d'Etat détermine les conditions d'application du présent article.

Article R112-9-1

...

Article R112-9-2

Création Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 - art. 1

L'administration informe le public des téléservices qu'elle met en place afin que le droit pour celui-ci de saisir l'administration par voie électronique puisse s'exercer. Cette information figure dans les modalités d'utilisation mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 112-9 et peut en outre être portée à la connaissance du public par tout moyen.

A défaut d'information sur le ou les téléservices, le public peut saisir l'administration par tout type d'envoi électronique.

Les téléservices peuvent prendre la forme d'une téléprocédure ou d'une procédure de saisine électronique, soit par formulaire de contact, soit par une adresse électronique destinée à recevoir les envois du public.

Article L112-10

...

Sous-section 2 : Délivrance d'un accusé de réception par l'administration (Articles L112-11 à L112-12)

Article L112-11

Modifié par LOI n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 89

Tout envoi à une administration par voie électronique ainsi que tout paiement opéré dans le cadre d'un téléservice au sens de l'article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives fait l'objet d'un accusé de réception électronique et, lorsque celui-ci n'est pas instantané, d'un accusé d'enregistrement électronique. ...

Article R112-11-1

Création Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 - art. 1

L'accusé de réception électronique prévu à l'article L. 112-11 comporte les mentions suivantes :

1° La date de réception de l'envoi électronique effectué par la personne ;

2° La désignation du service chargé du dossier, ainsi que son adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone.

S'il s'agit d'une demande, l'accusé de réception indique en outre si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite d'acceptation ou à une décision implicite de rejet ainsi que la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, et sous réserve que la demande soit complète, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée.

Dans le premier cas, l'accusé de réception mentionne la possibilité offerte au demandeur de recevoir l'attestation prévue à l'article L. 232-3. Dans le second cas, il mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision.

Article R112-11-2

Création Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 - art. 1

Lorsque l'accusé de réception électronique n'est pas instantané, un accusé d'enregistrement électronique, mentionnant la date de réception de l'envoi, est instantanément envoyé à l'intéressé ou, en cas d'impossibilité, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception.

L'accusé de réception électronique est envoyé au plus tard dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de l'envoi de l'intéressé. Ce délai ne s'applique qu'à compter de la saisine, au besoin par application de l'article L. 114-2, de l'administration compétente.

Article R112-11-3

Création Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 - art. 1

...

Article R112-11-4

Création Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 - art. 1

Lorsqu'une saisine par voie électronique est incomplète, l'administration indique à l'intéressé, dans l'accusé de réception électronique ou dans un envoi complémentaire, les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci.

L'administration lui indique en même temps le délai prévu, selon le cas, au deuxième ou au troisième alinéa de l'article L. 114-5, au terme duquel la demande est réputée acceptée ou rejetée.

Article L112-12

Création ORDONNANCE n°2015-1341 du 23 octobre 2015 - art.

Les délais de recours ne sont pas opposables à l'auteur d'une demande lorsque l'accusé de réception ne lui a pas été transmis ou ne comporte pas les indications prévues par le décret mentionné à l'article L. 112-11. Le défaut de délivrance d'un accusé de réception n'emporte pas l'inopposabilité des délais de recours à l'encontre de l'auteur de la demande lorsqu'une décision expresse lui a été régulièrement notifiée avant l'expiration du délai au terme duquel est susceptible de naître une décision implicite.

Sous-section 3 : Certification de la date d'envoi (Article L112-13)

Article L112-13

Création ORDONNANCE n°2015-1341 du 23 octobre 2015 - art.

Toute personne tenue de respecter une date limite ou un délai pour présenter une demande, déposer une déclaration, exécuter un paiement ou produire un document auprès d'une administration peut satisfaire à cette obligation au plus tard à la date prescrite au moyen d'un envoi par voie électronique. Dans ce cas, fait foi la date figurant sur l'accusé de réception ou, le cas échéant, sur l'accusé d'enregistrement adressé à l'usager par la même voie conformément aux dispositions de l'article L. 112-11.

Ces dispositions ne sont pas applicables :

1° Aux procédures d'attribution des contrats administratifs ayant pour objet l'exécution de travaux, la livraison de fournitures ou la prestation de services, avec une contrepartie économique constituée par un prix ou un droit d'exploitation ;

2° Aux procédures pour lesquelles la présence personnelle du demandeur est exigée en application d'une disposition particulière.

Sous-section 4 : Autres modalités d'échanges par voie électronique (Articles L112-14 à R112-20)

Article L112-14

Création ORDONNANCE n°2015-1341 du 23 octobre 2015 - art.

L'administration peut répondre par voie électronique :

1° A toute demande d'information qui lui a été adressée par cette voie par une personne ou par une autre administration ;

2° Aux autres envois qui lui sont adressés par cette même voie, sauf refus exprès de l'intéressé.

Article L112-15

Modifié par LOI n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 93

Lorsqu'une personne doit adresser un document à l'administration par lettre recommandée, cette formalité peut être accomplie par l'utilisation d'un téléservice au sens de l'article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités

administratives, d'un envoi recommandé électronique au sens de l'article L. 100 du code des postes et des communications électroniques ou d'un procédé électronique, accepté par cette administration, permettant de désigner l'expéditeur et d'établir si le document lui a été remis.

Lorsque l'administration doit notifier un document à une personne par lettre recommandée, cette formalité peut être accomplie par l'utilisation d'un envoi recommandé électronique au sens du même article L. 100 ou d'un procédé électronique permettant de désigner l'expéditeur, de garantir l'identité du destinataire et d'établir si le document a été remis. L'accord exprès de l'intéressé doit être préalablement recueilli.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article R112-16

Création Décret n°2017-1728 du 21 décembre 2017 - art. 1

...

Article R112-17

Création Décret n°2017-1728 du 21 décembre 2017 - art. 1

Lorsqu'une administration souhaite recourir à un procédé électronique, prévu au deuxième alinéa de l'article L. 112-15 et ne relevant pas de l'article L. 100 du code des postes et des communications électroniques, elle informe les personnes intéressées, dont il lui appartient de recueillir l'accord exprès, des caractéristiques du procédé utilisé, conforme aux règles fixées par le référentiel général de sécurité prévu à l'article 9 de l'ordonnance du 8 décembre 2005 précitée, ainsi que des conditions de mise à disposition du document notifié, de garantie de l'identité de son destinataire et de prise de connaissance par ce dernier. Elle leur indique également les modalités de mise à jour des coordonnées et le délai de préavis prévu à l'article R. 112-18 ainsi que le délai, fixé à l'article R. 112-20, au terme duquel, faute de consultation du document par le destinataire, celui-ci est réputé lui avoir été remis.

Article R112-18

Création Décret n°2017-1728 du 21 décembre 2017 - art. 1

Après accord exprès de la personne recueilli par voie électronique, celle-ci choisit, le cas échéant, parmi les moyens que lui propose l'administration, celui par lequel elle désire recevoir les avis de dépôt qui lui sont adressés. Elle maintient à jour, par la même voie, ses coordonnées afin que les avis de dépôt puissent lui parvenir.

Si elle ne souhaite plus bénéficier du procédé électronique, elle en informe l'administration par voie électronique dans un délai de préavis, fixé au préalable par cette dernière, qui ne peut excéder trois mois.

Article R112-19

Création Décret n°2017-1728 du 21 décembre 2017 - art. 1

L'administration adresse à la personne un avis l'informant qu'un document est mis à sa disposition et qu'elle a la possibilité d'en prendre connaissance par le procédé prévu au deuxième alinéa de l'article L. 112-15. Cet avis mentionne la date de mise à disposition du document, les coordonnées du service expéditeur et le délai prévu à l'article R. 112-20.

Article R112-20

Création Décret n°2017-1728 du 21 décembre 2017 - art. 1

Le document notifié est réputé avoir été reçu par son destinataire à la date de sa première consultation. Cette date peut être consignée dans un accusé de réception adressé à l'administration par le procédé prévu au deuxième alinéa de l'article L. 112-15.

A défaut de consultation du document par son destinataire dans un délai de quinze jours, le document est réputé lui avoir été notifié à la date de mise à disposition.

DOCUMENT 3

vie-publique.fr
11 octobre 2016
Extraits

Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique

(...)

La loi a été rédigée à l'issue d'un long processus de concertation. Une consultation a d'abord été menée par le Conseil national du numérique, entre octobre 2014 et février 2015. A partir des contributions recueillies (plus de 4 000), une "Stratégie numérique" a été présentée le 18 juin 2015 par le gouvernement.

La loi comporte trois volets :

- Le premier volet concerne la circulation des données et du savoir. Il comprend des mesures sur l'ouverture des données publiques, la création d'un service public de la donnée. Il introduit la notion de données d'intérêt général, pour optimiser l'utilisation des données aux fins d'intérêt général. Une partie est également dédiée au développement de l'économie du savoir, avec la possibilité pour les chercheurs de publier librement leurs articles scientifiques dans un délai de six à douze mois. Le Sénat a voté en faveur de la facilitation de l'ouverture et de la réutilisation des données des administrations ainsi que des décisions des juridictions administratives et judiciaires. La diffusion de ces données sera circonscrite aux données dont la publication présente un intérêt économique, social, sanitaire ou environnemental.

- Le deuxième volet traite de la protection des citoyens dans la société numérique. Il affirme le principe de neutralité des réseaux et de portabilité des données. Il établit un principe de loyauté des plateformes de services numériques. Le consommateur dispose en toutes circonstances d'un droit de récupération de ses données. Le texte introduit également de nouveaux droits pour les individus en matière de données personnelles (droit à l'oubli numérique pour les mineurs, testament numérique pour donner des directives aux plateformes numériques, confidentialité des correspondances privées). Un amendement adopté par l'Assemblée nationale prévoit une peine de deux ans d'emprisonnement et une amende pouvant aller jusqu'à 60 000 euros pour le fait de transmettre ou de diffuser sans le consentement exprès de la personne l'image ou la voix de celle-ci, prise dans un lieu public ou privé, dès lors qu'elle présente un caractère sexuel (phénomène dit "revanche pornographique" ou "revenge porn").

- Le troisième volet est consacré à l'accès au numérique pour tous avec notamment la couverture mobile, l'accessibilité aux services numériques publics, l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques et aux sites internet. Il prévoit aussi le maintien de la connexion internet pour les personnes les plus démunies. Le Sénat a adopté en première lecture un amendement qui oblige les opérateurs de télécommunications à s'engager, via des conventions avec les collectivités, pour l'installation du très haut débit.

(...)

Cette page propose un résumé explicatif du texte pour le grand public. Elle ne remplace pas le texte officiel.

Sources - Légifrance : Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique

Comment piloter localement la politique d'inclusion numérique

L'OBJECTIF

Alors qu'un Français majeur sur trois est éloigné du numérique, quelles réponses apporter aux usagers et comment gouverner sa politique d'inclusion locale eu égard à l'enchevêtrement des acteurs? Tour d'horizon.

Les collectivités n'ont pas attendu l'Etat pour se lancer dans l'accompagnement au numérique. Certaines, bien avant la première stratégie nationale pour l'inclusion numérique en 2017, s'y étaient déjà engagées. C'est le cas dans le Maine-et-Loire, où les centres sociaux ont largement contribué à l'acculturation sur ce dossier via la médiation numérique. «C'est cette culture qui a mené à la création de Cyb@njou, réseau des médiateurs numériques qui leur permet de monter en compétences, de créer du lien et des partenariats», explique Christine Lucas, chargée de mission au département.

Coordination départementale. Aujourd'hui, le territoire peut se targuer d'avoir établi une gouvernance structurée par deux feuilles de route fortes de quatorze partenaires. «Le département assure un rôle de coordination globale entre les principaux acteurs que sont la préfecture, le syndicat mixte Anjou numérique et Cyb@njou. C'est un échelon pertinent car nous avons cette



Dans le Maine-et-Loire, le réseau de médiation numérique Cyber@Anjou réunit 24 structures proposant des accueils numériques de proximité.

vision en surplomb et sommes déjà partenaires de la CAF, de la Carsat ou encore de la MSA. Nous connaissons les publics vulnérables», poursuit Christine

Lucas. Le syndicat mixte assure, lui, un rôle de pilotage, notamment des neuf conseillers numériques de son territoire. «Les politiques nationales, dont la

stratégie nationale pour l'inclusion numérique, ont donné une impulsion dans les territoires, avec la création des hubs territoriaux notamment, là où il n'y avait encore que peu d'initiatives sur le sujet, mais il est certain que piloter une telle politique à l'échelle nationale, ça ne fonctionne pas. L'échelle d'action la plus pertinente reste le département», assure Richard Marquis, chargé de projet «médiation numérique» à Anjou numérique. Tous ne s'accordent pas, néanmoins, sur le meilleur échelon pour mener à bien cette politique. Et l'enchevêtrement des acteurs, entre programmes nationaux (stratégie nationale d'inclusion numérique, France Numérique ensemble) et

Des acteurs privés qu'il reste encore à mobiliser

Les acteurs privés ne sont pas en reste même s'il y a encore beaucoup de chemin à faire. La Poste, par exemple, emploie une centaine de conseillers numériques, surtout en zone rurale. Les collectivités peuvent s'associer à des entreprises privées pour démultiplier leurs moyens et leurs actions sur le territoire. La communauté d'agglomération de Sicoval a construit un partenariat avec AG2R La Mondiale (qui a mis à disposition des moyens pour former et accompagner une quarantaine de demandeurs d'emploi sur le numérique), Orange ou encore Le Crédit agricole (formation contre les arnaques). «La crédibilité est passée par la nécessité de travailler avec ces acteurs privés sur une charte pour définir un code de bonne conduite», indique Jacques Oberti.

initiatives locales (EPCI, communes, associations, entreprises privées) n'aide pas à y voir clair. La dernière feuille de route de France Numérique ensemble incite les acteurs locaux à clarifier le pilotage selon l'échelon le plus pertinent.

Echelons variés. Aujourd'hui, 98 gouvernances sont arrêtées, avec une grande majorité de départements en coportage aux côtés de l'Etat. En Bretagne ou en Corse, c'est la région qui prend les commandes. « Il conviendrait qu'un cadre unique soit clairement posé, or la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique n'est pas suffisamment structurée. Il y a à la fois beaucoup d'acteurs, peu de politiques publiques structurantes et encore trop peu d'évaluations de leur efficacité », déplore Patrick Molinoz, président de l'agence régionale du numérique de Bourgogne Franche-Comté. Sans parler des fonds, certes conséquents (250 M€ de France relance, puis 42 M€ en 2023 et 62 M€ en 2024 pour France numérique ensemble) mais encore insuffisants au regard des besoins locaux.

« Beaucoup d'acteurs, peu de politiques publiques structurantes et peu d'évaluations de leur efficacité... »

Disposer d'un des 4 000 conseillers numériques afin d'animer la dynamique de l'inclusion numérique sur le territoire est un levier important, mais « loin d'être suffisant, expose Jean-Michel Morer, maire de Trilport (Seine-et-Marne), ville classée 5@, note maximale de ce classement national, et vice-président chargé

du numérique à l'APVF. Il faut absolument un projet territorial et un porteur de projet sans quoi il ne peut y avoir de capacité à financer le poste une fois l'aide de l'Etat finie. »

Le cas de la Creuse est éclairant. Le département n'a pas renouvelé les neuf postes de conseillers numériques qu'il portait car les subventions de l'Etat ne suffisaient plus et il ne souhaite pas assurer le coportage de la feuille de route avec la préfecture. « Certains territoires présentent des fragilités, notamment lorsqu'un important employeur local de conseillers numériques se désengage et qu'aucun coportage par une collectivité de la politique d'inclusion numérique ne se dégage. L'enjeu central de la territorialisation est de réussir à politiser ce sujet transverse en fonction des thématiques et des publics prioritaires pertinents », recommande Léa Gislais, codirectrice « programme société numérique » à l'ANCT.

Travail collectif. Cette gouvernance ne peut se porter seul. « Elle nécessite de développer des partenariats, une organisation, une prise de conscience et cela en travaillant avec les élus à l'échelle départementale, intercommunale et communale », estime Jacques Oberti, vice-président chargé du numérique à Intercommunalité de France. Reste aux citoyens de s'emparer de ces initiatives. « Il faut porter autant d'actions directes et personnelles que d'informations collectives pour que les personnes concernées se tournent vers la ressource la plus simple à solliciter pour elles. Afin de démultiplier les possibilités, tous les agents publics en lien direct avec les citoyens doivent être en mesure de les aider avec les outils numériques », souligne Patrick Molinoz. **Emilie Veyssié**

NOS CONSEILS

1 ASSOCIER TOUS LES ACTEURS DE L'INCLUSION

« Il est nécessaire d'associer tous les acteurs de l'inclusion avec un "I" majuscule et pas seulement ceux du numérique. L'approche par l'usage, et non par l'outil, doit primer, en apportant une réponse de médiation humaine.

Pour cela il faut qualifier les acteurs et leur donner les outils », développe Jean-Michel Morer. Au sein de la CA Sicoval, des collègues (mondes économique, associatif...) permettent à ces acteurs de travailler ensemble sur le même besoin d'accompagnement des usagers et de partager les actions sur le terrain. « Cela permet aussi de mutualiser les moyens correspondant à la mise en œuvre et de ne laisser aucun lieu sans ressource », précise Jacques Oberti, ancien président de Sicoval. Autour de la table, « il faut que chaque acteur ait sa place et soit écouté », abonde Christine Lucas, chargée de mission au département de Maine-et-Loire.

2 ÉCRIRE UNE FEUILLE DE ROUTE ADAPTÉE

Une fois la politique d'accompagnement au numérique structurée sur le territoire, il est souhaitable de descendre d'échelon. Le Maine-et-Loire, via le syndicat mixte Anjou numérique, mène un travail de terrain avec les acteurs de proximité pour structurer localement l'accompagnement. « On aide les élus

et acteurs locaux, surtout les moins pourvus, à écrire leur propre feuille de route et à faire des actions spécifiques à leur territoire, et concrètes : accueil du public en difficulté, ateliers thématiques avec les seniors... », décrit Richard Marquis, chargé de projet « médiation numérique » à Anjou numérique. Sicoval expérimente depuis plusieurs années, avec succès, un partenariat entre élus locaux pour définir, via une feuille de route, une politique d'inclusion de proximité. Que ce soit à travers une maison France services, des associations partenaires, le financement d'un conseiller numérique ou un dispositif itinérant en zone rurale, l'important est de s'adapter aux spécificités du territoire. Et que les élus s'impliquent dans le dossier.

3 OUVRIR UN TIERS-LIEU

Grâce aux énergies locales fédérées et aux moyens décuplés, des initiatives peuvent voir le jour. A Trilport (Seine-et-Marne), un tiers-lieu ouvrira fin 2024 (financé par un appel à projet régional) réunissant espace de coworking et fab lab et animé par une conseillère numérique. « Ce lieu social sur la commune apporte une réponse globale et systémique à l'accompagnement numérique. Il doit avoir une vision à 360 degrés, c'est-à-dire être présent aussi bien dans la culture, le lien scolaire, que l'éducation populaire, etc. C'est un moyen d'émancipation », rapporte le maire, Jean-Michel Morer.

Développer la culture et les usages du numérique au sein de l'administration

L'ensemble des métiers territoriaux sont ou seront impactés par la transition numérique. Indispensable, la maîtrise en interne des outils et des nouveaux usages liés nécessite un accompagnement des agents pour les faire monter en compétences et changer leurs pratiques professionnelles.

1 ÉVALUER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES AGENTS

Toute démarche visant à développer une culture numérique au sein de l'administration devra être précédée d'un diagnostic. L'évaluation du niveau de maîtrise de chaque agent permettra d'identifier ses besoins en formation et de préparer son avenir professionnel. Est-il capable de réaliser des actions simples dans des situations déjà rencontrées ou de s'en sortir seul dans la plupart des actions numériques courantes ? Dispose-t-il du bagage suffisant pour maîtriser des situations nouvelles et en comprendre les enjeux ? Organisation de fichiers sur un ordinateur, maîtrise de la messagerie, choix d'un mot de passe sécurisé, utilisation des outils collaboratifs, sources d'infection possibles par un virus, règles relatives aux données à caractère personnel, pratiques numériques écologiques... il est important de sonder les agents sur tous ces aspects.

2 CHANGER D'APPROCHE

Les compétences numériques ne doivent pas être uniquement envisagées sous le prisme de la maîtrise des outils informatiques et

des logiciels métiers, qui sont en constante évolution. Mais aussi sous l'angle de la compréhension plus globale des enjeux pour permettre aux agents de s'adapter à des environnements mouvants et d'évoluer professionnellement. En ce sens, la transition numérique doit se faire avec une approche « projet » et non « outils-investissements », en interrogeant l'intérêt des actions, afin de ne pas déployer de nouveaux outils ou modes de fonctionnement qui ne répondent pas aux besoins, voire qui détériorent les conditions de travail.

3 CONCLURE UN PARTENARIAT AVEC PIX

Pix est le service public en ligne d'évaluation, de développement et de certification des compétences numériques, accessible à tous et gratuit. Depuis 2022, ce groupement d'intérêt public de droit (GIP) propose une offre clé en main baptisée « Pix territoriaux » dédiée aux collectivités, pour accompagner les agents vers l'acquisition des compétences numériques essentielles. Coconstruit avec 35 collectivités et le soutien de la Banque des territoires, le dispositif permet à la fois de détecter les fragilités numériques grâce à des tests modulables, de cartographier les niveaux de maîtrise, d'identifier

les besoins prioritaires de formation et de valoriser les acquis des agents avec la certification Pix, reconnue par l'État.

L'ensemble des personnels d'accueil du « guichet unique de proximité » – c'est le nom de ce service – de la métropole de Montpellier ont, par exemple, été accompagnés jusqu'à la certification. Au total, Pix propose quinze tests ludiques et apprenants (d'une dizaine de minutes à une heure).

Deux parcours transverses sont accessibles à tous les agents quel que soit leur métier. L'un permet de détecter des personnes en situation de fragilité numérique, l'autre porte sur les compétences fondamentales. Neuf parcours « métier », autour de compétences plus sectorielles, se concentrent sur les compétences numériques les plus pertinentes dans le quotidien professionnel des agents : télétravail, cybersécurité, mail et agenda, culture de la donnée, outils collaboratifs... A cela s'ajoutent quatre mini-parcours de sensibilisation relatifs aux grands enjeux du numérique : sécurisation de ses usages, protection des données personnelles, exploitation des données et numérique responsable. Il s'agit, pour cette dernière, d'une démarche d'amélioration continue destinée à réduire l'empreinte écologique et sociale des

SUR LE WEB

■ « Pix territoriaux », plateforme dédiée aux collectivités pour créer une dynamique de montée en compétences numériques des agents.

pro.pix.fr/collectivites

■ Les formations du CNFPT pour les doper.

cnfpt.fr/se-former/decouvrir-offres-thematiques/transition-numerique/national

technologies de l'information et de la communication.

4 ADOPTER UNE STRATÉGIE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Le département d'Ille-et-Vilaine s'est doté d'une stratégie d'inclusion numérique. Son objectif : doter tous les agents, indépendamment de leur statut et de leurs fonctions, d'un bagage numérique minimum pour être à l'aise dans leur quotidien de travail. La démarche s'articule autour de cinq axes, travaillés simultanément : les dotations informatiques pour pouvoir accéder à l'information (intranet, infos RH...), l'accompagnement des agents, la formation pour savoir accomplir des actes numériques basiques, l'aménagement des espaces et l'organisation du travail. Après un diagnostic complet qui a duré six mois, 25 actions concrètes ont été identifiées, comme la formalisation d'un plan d'accompagnement des managers et l'identification de personnes relais au sein des équipes, la mise en place de formations thématiques, le renforcement des dotations individuelles en s'adaptant aux usages et besoins et l'anticipation d'espaces numériques dans les projets de construction et de réhabilitation.

L'administration mutualisée de la ville et de la métropole de Rennes s'est quant à elle dotée d'un plan « Numérique pour tous ». Celui-ci constitue le volet « responsabilité sociale » de sa stratégie « numérique responsable » adoptée pour son territoire. Le projet rennais poursuit trois objectifs : favoriser la montée en compétences numériques de tous les agents pour l'exercice de leurs missions, faciliter

et fluidifier la collaboration entre collègues et développer une culture numérique commune. Le plan d'action porte notamment sur la création d'une « identité numérique pour tous » (adresse mail, accès à l'intranet, matériel), l'utilisation du parcours socle de Pix et des ateliers et des accompagnements personnalisés par trois conseillers numériques.

5 DOTER LES AGENTS EN MATÉRIEL INFORMATIQUE

L'acculturation aux usages numériques ne se fera pas sans fournir à tous les agents un accès à du matériel informatique leur permettant d'utiliser les outils et applications nécessaires à leur vie au travail. En ce sens, la région Normandie a fait le choix, dans le cadre de son projet d'inclusion numérique, de distribuer une tablette à tous les agents des lycées. Tablettes qu'ils peuvent utiliser sur leur temps personnel, de pause et de travail.

6 ACCOMPAGNER ET STRUCTURER LA FORMATION EN INTERNE

Avec son « Campus Marseille », lancé en décembre 2023, la cité phocéenne a voulu proposer des formations qui répondent aux besoins des agents, tout en participant au développement d'une culture commune (égalité, transition écologique, inclusion, management...). Ce nouveau dispositif est aussi un moyen de développer des formats pédagogiques diversifiés : parcours personnalisables, conférences, ateliers, communautés thématiques ou métiers, formations en ligne... Le plus possible, il est fait appel à des formateurs internes. Le

« Campus Marseille » se structure en cinq campus transverses, dont un campus numérique. Piloté par une cheffe de projet « transition numérique », il sert à développer les compétences numériques de tous les agents avec une attention particulière portée à ceux qui en sont les plus éloignés, dans une logique de numérique responsable (sobriété, accessibilité, éthique, sécurité). Du côté de Rennes, la montée en compétences des agents est accompagnée par trois conseillers numériques France Services, via des ateliers et des rendez-vous individuels. Au sein de la région Bretagne, dans une logique d'organisation apprenante, des communautés d'ambassadeurs ont été constituées pour assister les agents utilisateurs. Plus largement, la chaîne hiérarchique dans son ensemble, en particulier les managers directs, doit être mobilisée.

7 PRÉVENIR LES RISQUES DE SURNUMÉRISATION

Si les agents doivent être utilisés et formés à l'utilisation du numérique pour pouvoir remplir efficacement et sereinement leurs missions, il est indispensable de prévenir les effets pervers d'une telle démarche. A Rennes, une doctorante travaille, dans le cadre d'une thèse « Cifre » (convention industrielle de formation par la recherche), sur les risques de tension sur les conditions de travail générés par la surnumérisation. Appréhension, infobésité, morcellement des tâches, porosité vie privée-vie professionnelle, incivilités subies par les agents de la part des usagers... La doctorante étudie aussi les moyens de prévenir ces possibles effets néfastes du numérique. Ses

constats et analyses alimenteront notamment le volet « prévention numérique » du plan de prévention de la collectivité en 2025, lors de son actualisation.

8 SENSIBILISER À L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU NUMÉRIQUE

La surnumérisation n'est pas seulement un risque pour la qualité de vie au travail. Elle constitue également une menace pour l'environnement. Selon les chiffres donnés par l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep), le numérique représente aujourd'hui 3 à 4% des émissions de gaz à effet de serre (GES) dans le monde et 2,5% de l'empreinte carbone nationale. Si rien n'est fait, l'empreinte du numérique pourrait augmenter de 60% en France d'ici à 2040 et représenter 6,7% de l'ensemble des émissions.

En signant la charte du numérique responsable, les organisations s'engagent notamment à optimiser les outils numériques pour limiter leurs impacts et consommations et à avoir des pratiques numériques éthiques. La participation de la collectivité à l'opération mondiale de nettoyage numérique Digital Cleanup Day est un bon moyen de faire prendre conscience aux agents de cette pollution, d'encourager la suppression de données et d'offrir une seconde vie aux équipements numériques.

Maud Parnaudeau

Saturation numérique

Inscription à la cantine scolaire, ouverture d'un contrat d'eau, renouvellement du stationnement de la voiture... Entre applis et relances mail, Nadia et Pierre répondent aux injonctions du quotidien, non sans de sérieux agacements.

Lundi, 8 h 44. SMS de Pierre à Nadia : « Mon cœur, je viens de déposer les enfants. La directrice de l'école m'a encore répété qu'on n'avait pas validé le profil de Noé pour la cantine sur le site de la mairie. Cela semble urgent car elle ne sait pas dans quel "régime" le classer. Je lui ai dit que le "régime cordon bleu" ira très bien, mais elle n'a pas ri... Bisou, à ce soir. »

9 h 02. Vocal de Nadia pour Pierre : « Argh ! Le truc de la cantine, j'ai déjà tenté deux fois de le faire la semaine dernière, mais la plateforme municipale plante tout le temps... Pour le périsco, en revanche, c'est bon : j'ai bien enregistré nos préférences pour les soirs de garderie, mais ce sera à renouveler en ligne tous les trimestres. Si on peut faire compliqué... Au fait, j'y pense : comme on est en début de mois, tu penseras à renouveler

le stationnement résident pour la voiture ? Tu as bien téléchargé l'appli ? Je t'aime. »

12 h 25. Mail de Pierre à Nadia : « Je te fais suivre une relance pour le paiement de la taxe foncière. Tu n'avais pas dit que tu devais t'en occuper ? »

12 h 28. Mail de Pierre à Nadia (bis) : « Une appli pour le stationnement ? Quelle appli ? »

15 h 55. Vocal de Nadia à Pierre : « Mon lapin, je suis désolée, mais j'ai besoin que tu ailles chercher les enfants à l'école : je dois passer aider ma sœur en sortant du boulot. Elle ne s'en sort pas avec l'ouverture de son contrat d'eau. Le site de la régie n'est pas du tout adapté aux non-voyants... Même avec son afficheur braille, ça ne fonctionne pas, me dit-elle. Et comme personne ne répond au numéro taxé "35 centimes la minute", elle commence à devenir folle. Je ferai vite, je

t'aime. Au fait, tu as payé le stationnement ? »

16 h 36. SMS de Pierre à Nadia : « J'ai effacé par inadvertance ton vocal avant de l'avoir écouté. Une urgence ? »

16 h 37. SMS de Nadia à Pierre : « File récupérer les gosses à l'école ! »

17 h 02. Message de « Martine - rez-de-chaussée » dans le groupe Whatsapp « Voisins-Voisines » : « Un Monsieur est passé pour le recensement. Comme il n'a vu que les retraités de l'immeuble (lol), il m'a laissé une feuille avec un QR code pour que chacun puisse faire la démarche. Je l'ai scotchée dans le hall. Pensez à le "flasher" (mdr) en rentrant du travail ! »

17 h 18. SMS de Pierre à Nadia : « Une prune nous attendait sur le parebrise de la voiture... »

On ne peut plus payer son stationnement sans appli, mais les pervenches passent toujours ! »

18 h 00. Newsletter du maire Steve Web à ses administrés (dont Pierre et Nadia) : « Bien chers tous, j'ai le plaisir de partager avec vous une excellente nouvelle : notre ville a été sélectionnée pour bénéficier du fonds "Transformation numérique des collectivités territoriales" de France Relance. Tous ensemble, nous allons expérimenter la dématérialisation totale de nos services municipaux. Adieu les files d'attente au CCAS ou pour le renouvellement de votre carte de bibliothèque ! Nos agents seront désormais en permanence auprès de vous, sur vos smartphones. »

19 h 43. Message répondeur sur le téléphone fixe de Nadia et Pierre : « Coucou, c'est Mamie ! Nadia chérie, je t'appelle car je dois refaire ma carte d'identité et à la mairie, ils m'ont dit d'aller sur internet. Sauf que moi et internet... Bref, on se rappelle. Embrassez les enfants pour moi, je leur ai acheté des cordons bleus pour mercredi. »

Nicolas Barriquand





EN RÉSUMÉ

LES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DES COLLECTIVITÉS LOCALES EN MATIÈRE DE CYBERSÉCURITÉ

Les collectivités locales et leurs établissements publics sont tenus à 3 obligations en matière de cybersécurité, dans leurs relations avec les administrés et dans l'exercice de leurs compétences.

LES 3 OBLIGATIONS



LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

DÉFINITIONS
Une donnée personnelle est une information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable: **nom, n° de téléphone, n° de sécurité sociale, photographie, etc.**

OBLIGATIONS
Dès lors que des données personnelles sont traitées (collecte, enregistrement, stockage, etc.), les collectivités sont soumises aux règles relatives à la protection des données personnelles.

TEXTES
• La loi Informatique et Libertés.
• Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).



LA SÉCURISATION DES TÉLÉSERVICES LOCAUX

DÉFINITIONS
Un téléservice est un guichet d'accueil numérique permettant de procéder par voie électronique à des démarches administratives: **demande de permis de construire, inscription à la cantine scolaire, etc.**

OBLIGATIONS
Tout téléservice doit suivre au préalable un ensemble de règles de sécurité (réalisation d'une analyse des risques, définition des objectifs de sécurité, homologation du système d'information, etc.).

TEXTES
Le Référentiel Général de Sécurité: RGS.



LA SÉCURISATION DE L'HÉBERGEMENT DES DONNÉES DE SANTÉ

DÉFINITIONS
Une donnée de santé est une donnée personnelle sensible. Elle est recueillie à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social: **radios, résultats de laboratoire, comptes rendus médicaux, etc.**

OBLIGATIONS
Les activités d'hébergement des données de santé sont soumises à des exigences de certification préalable.

TEXTES
Le Code de la santé publique.

LES RESPONSABILITÉS

En cas de cyberattaque, de dommages et/ou de méconnaissance de ces trois obligations, **la responsabilité des collectivités locales et/ou de leurs agents peut être engagée:**



Pour aller plus loin:
Cybermalveillance.gouv.fr
Cnil.fr

Handicap : des obligations renforcées pour l'accessibilité des sites administratifs

Depuis le 1er janvier 2024, les sites de l'internet public non accessibles aux personnes handicapées peuvent faire l'objet de sanctions à hauteur de 50 000 euros. En rapport avec les objectifs de la loi « handicap » de 2005, le but est que les démarches en ligne les plus courantes soient accessibles fin 2025.

Prise en application de la loi du 9 mars 2023, l'ordonnance du 6 septembre 2023 réaffirme les obligations de la loi de 2005 sur le handicap et ses objectifs : « l'accessibilité numérique à 100% ».

Des obligations réaffirmées, au risque de sanctions financières

Cette obligation d'accessibilité des sites web publics est en phase avec l'engagement pris lors de la conférence nationale du handicap du 26 avril 2023 qui prévoyait de rendre toutes les démarches administratives en ligne totalement accessibles d'ici 2026.

L'ordonnance de septembre 2023 prévoit trois nouveautés :

- l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom), désormais compétente pour constater les manquements, peut adresser une mise en demeure aux sites web administratifs qui ne se conforment pas à l'obligation d'accessibilité posée par la loi de 2005;
- cette injonction est préalable à des sanctions financières renforcées (50 000 euros maximum) des sites web publics;
- si un manquement sanctionné persiste plus de six mois après le prononcé de la sanction initiale, une nouvelle sanction peut être infligée (contre un an auparavant);

Par ailleurs, un certain nombre d'obligations complémentaires demeurent inchangées pour l'administration, dont le non-respect est passible d'une amende de 25 000 euros (informations sur la conformité du site en page d'accueil, signalement des manquements par l'utilisateur...).

L'objectif d'accessibilité n'est pas atteint

La direction interministérielle du numérique a développé un site permettant de suivre l'avancée et la qualité de la dématérialisation des 250 démarches phares de l'État. Il met à disposition les données précises sur l'offre de services dématérialisés aux usagers et présente des indicateurs de qualité concrets mis à jour tous les 3 mois. Parmi ces indicateurs figure la conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

En juillet 2023, parmi les 248 démarches administratives les plus utilisées par les Français :

- 125 répondent partiellement à cet objectif (entre 50 et 99% de conformité au RGAA), contre 11% en 2020. Parmi elles : les déclarations de naissance, les demandes de logement en cité universitaire ;

- Six démarches sont intégralement accessibles aux personnes handicapées : demandes d'aide juridictionnelle, saisines de la Défenseure des Droits ;
- 78 démarches usuelles demeurent totalement inaccessibles : demandes de bourse étudiante, de cartes européennes d'assurance maladie...

Comment est évalué le niveau d'accessibilité numérique d'un service ?

Afin que la conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (**RGAA**) soit prise en compte, une déclaration d'accessibilité doit être publiée et accessible depuis chaque page du service. Pour être recevable, cette déclaration doit respecter un certain nombre de critères:

- Indiquer si le niveau d'accessibilité est totalement conforme, partiellement conforme ou non conforme ;
- Proposer un moyen de contact accessible aux personnes en situation de handicap ;
- S'appuyer sur un échantillon représentatif ;
- Afficher le taux global de conformité ;
- Ne pas être expirée (dernier audit il y a moins de 3 ans).

Le taux de conformité au RGAA est déterminé à la suite d'un audit réalisé par un.e expert.e accessibilité, avec quatre niveaux d'évaluation :

- Le service est 100% conforme au RGAA ;
- Entre 50% et 99% de conformité au RGAA ;
- Moins de 50% de conformité au RGAA, ou aucune déclaration d'accessibilité, ou une déclaration ne respectant pas les critères annoncés ci-dessus ;

Accessibilité à 100% des démarches essentielles d'ici à 2025

Lors du comité interministériel du handicap de septembre 2023, le Gouvernement s'est engagé à ce que toutes les démarches en ligne essentielles soient accessibles aux personnes en situation de handicap d'ici à 2025, et que tous les sites et applications mobiles soient accessibles d'ici à la fin du quinquennat.

**Labo Société
Numérique**



DOCUMENT 7

Banquedesterritoires.fr
Publié le 17 février 2025
par Véronique Berrien

Mandelieu s'engage dans la digitalisation de ses services

Résolument engagée dans la digitalisation de ses services aux usagers, Mandelieu a fait appel au Sictiam, l'un des plus grands opérateurs publics de services numériques et énergétiques, pour mettre en œuvre sa feuille de route numérique. À l'horizon, la transformation de la volonté politique en services efficaces pour les citoyens, grâce à une ingénierie de pointe.



« La transformation numérique de Mandelieu est un axe fort de notre politique, tant elle contribue à une meilleure efficacité de nos services et in fine, à une relation plus efficace avec les citoyens », explique Pierre Revet-Servettaz, conseiller municipal, délégué au numérique et nouvelles technologies.

Soucieuse de moderniser ses process et applications informatiques, la ville avait mené un premier travail d'analyse de la situation existante pour définir un schéma directeur des systèmes d'information. Mais ensuite, comment le déployer et organiser les différents projets avec des moyens humains contraints ? « Nous avons fait appel au Sictiam parce que c'est un opérateur public qui a fait ses preuves depuis 35 ans. Nous savions y trouver les compétences et l'ingénierie nécessaires pour valider, amender, puis développer notre projet. De plus, en tant que syndicat public, le Sictiam a une pratique de prix coûtants », précise l' élu. Pour José Ammendola, directeur général du Sictiam : « Être sollicités sur un dessein aussi affirmé et structuré est très rare. Les services ayant déjà élaboré un schéma, la ville avait besoin d'une véritable conduite du changement avec un chef d'orchestre. Nous avons joué ce rôle en menant une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) complète. »

Démarche itérative

Comme pour chacune de ses interventions, que ce soit pour un village, une communauté de communes, ou un CCAS, le syndicat public (qui édite également des logiciels développés par de nombreuses collectivités locales) a apporté une réponse spécifique. « Pour réussir, ce type de projet doit impliquer dès ses prémices, toutes les parties prenantes : directeur général des services, élus, services techniques, ressources humaines, services administratifs... » Sur la base du schéma directeur élaboré par les agents de Mandelieu, le Sictiam a apporté un regard extérieur sur le projet, avant de confirmer qu'il correspondait effectivement à la situation et à la volonté politique. Le Sictiam a ensuite procédé à l'estimation des risques, à l'inscription du projet dans le temps, puis à la mise en place d'une gouvernance fondée sur un comité de pilotage, un comité technique et des équipes projets. Du point de vue méthodologique, Mandelieu fait figure de cas pratique idéal. « Le processus est itératif, c'est-à-dire qu'à chaque étape, nos rencontres sont l'occasion de vérifier la correspondance entre nos propositions et

les besoins. » Au total, huit agents du Sictiam - ingénieurs, consultants experts, chefs de projet, chargés de relation adhérents- sont engagés dans la digitalisation de Mandelieu. Côté budget, le projet d'ensemble (études et mise en œuvre) représente environ 60 000 euros, totalement financés par la municipalité.

Des « bannettes numériques »

Depuis septembre 2024, la phase opérationnelle est engagée pour la gestion du courrier électronique. « *La dématérialisation est un élément structurant de l'interaction entre les citoyens et les collectivités locales* », considère José Ammendola. En proposant des modèles de courrier, un suivi administratif précis des demandes (indexation, qualification...), un accès à l'information souple et rapide, les solutions numériques facilitent la relation avec les usagers et rendent plus efficace le travail des agents. Les « bannettes numériques » par exemple, sont un outil de suivi très efficace pour accueillir la demande d'un citoyen et savoir où en est son traitement. Sans oublier pour l'utilisateur, la disponibilité du service 24 heures/24 7 Jours/7, que seule la digitalisation peut offrir.

Autre projet mandolocien, le portail citoyen qui permettra aux habitants de déposer leurs demandes particulières : « *Notre objectif est d'offrir un service complet à nos administrés qui pourront en ligne, faire leurs demandes et leurs prises de rendez-vous avec les services publics. En même temps, c'est une meilleure visibilité pour notre action* », précise Pierre Revet-Servettaz.

De l'achat du matériel informatique et de télécommunication à l'ingénierie numérique, le Sictiam accompagne Mandelieu dans un déploiement qui s'étalera selon les prévisions jusqu'en 2026.

Le Sictiam à Mandelieu en chiffres

>> 30 mois de projet

>> 8 intervenants du Sictiam

>> 60 000 euros de budget

Commune de Mandelieu-la-Napoule

>> Nombre d'habitants : 21201

Les six grands principes du RGPD

Ces 6 grands principes du RGPD peuvent vous être utiles pour sensibiliser votre entourage professionnel à la protection des données personnelles.

1 - NE COLLECTEZ QUE LES DONNEES VRAIMENT NECESSAIRES POUR ATTEINDRE VOTRE OBJECTIF



Les données sont collectées pour un but bien déterminé et légitime et ne sont pas traitées ultérieurement de façon incompatible avec cet objectif initial.

Le principe de finalité limite la manière dont vous pourrez utiliser ou réutiliser ces données dans le futur et évite la collecte de données « au cas où ».

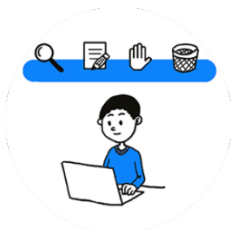
Le principe de minimisation limite la collecte aux seules données strictement nécessaires à la réalisation de votre objectif.

2 - SOYEZ TRANSPARENT



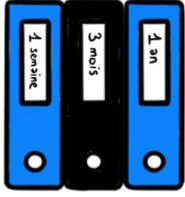
Les individus doivent conserver la maîtrise des données qui les concernent. Cela suppose qu'ils soient clairement informés de l'utilisation qui sera faite de leurs données dès leur collecte. Les données ne peuvent en aucun cas être collectées à leur insu. Les personnes doivent également être informées de leurs droits et des modalités d'exercice de ces droits.

3 - ORGANISEZ ET FACILITEZ L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES



Vous devez organiser des modalités permettant aux personnes d'exercer leurs droits et répondre dans les meilleurs délais à ces demandes de consultation ou d'accès, de rectification ou de suppression des données, voire d'opposition, sauf si le traitement répond à une obligation légale (par exemple, un administré ne peut s'opposer à figurer dans un fichier d'état civil). Ces droits doivent pouvoir s'exercer par voie électronique à partir d'une adresse dédiée.

4 - FIXEZ DES DUREES DE CONSERVATION



Vous ne pouvez pas conserver les données indéfiniment.

Elles ne sont conservées en « base active », c'est-à-dire la gestion courante, que le temps strictement nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi. Elles doivent être par la suite détruites, anonymisées ou archivées dans le respect des obligations légales applicables en matière de conservation des archives publiques.

5 - SECURISEZ LES DONNEES ET IDENTIFIEZ LES RISQUES



Vous devez prendre toutes les mesures utiles pour garantir la sécurité des données : sécurité physique ou sécurité informatique, sécurisation des locaux, armoires et postes de travail, gestion stricte des habilitations et droits d'accès informatiques. Cela consiste aussi à s'assurer que seuls les tiers autorisés par des textes ont accès aux données. Ces mesures sont adaptées en fonction de la sensibilité des données ou des risques qui peuvent peser sur les personnes en cas d'incident de sécurité.

6 - INSCRIVEZ LA MISE EN CONFORMITE DANS UNE DEMARCHE CONTINUE



La conformité n'est pas gravée dans le marbre et figée.

Elle dépend du bon respect au quotidien par les agents, à tous les niveaux, des principes et mesures mis en œuvre.

Vérifiez régulièrement que les traitements n'ont pas évolué, que les procédures et les mesures de sécurité mises en place sont bien respectées et adaptez-les si besoin.



CHILLY MAZARIN

UN NOUVEAU PORTAIL FAMILLES PLUS PRATIQUE ET MIEUX RELIÉ

TOUTES LES ACTIVITÉS DE VOS ENFANTS EN QUELQUES CLICS !

*Des questions sur
le Portail Familles ?*

MAIRIE DE CHILLY-MAZARIN

Cité administrative - 31 avenue Pierre-Brossolette
01 69 10 37 00
contact@ville-chilly-mazarin.fr

Horaires d'ouverture

- Lundi, jeudi, vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h30
- Mardi : 8h30-12h et 15h30-19h
- Mercredi et samedi : 8h30 - 12h



PORTAIL FAMILLES

VOS DÉMARCHES EN LIGNE !

Chers parents,

La ville renouvelle et modernise son logiciel de gestion des activités enfance et petite enfance. Ainsi, votre porte d'entrée, le portail Familles, évolue sous une nouvelle forme qui est mise en service

le 3 mars 2025.

Conçu pour faciliter la communication entre les services municipaux et les familles chiroquoises afin d'échanger les informations liées à leur enfant, le nouveau portail famille vous permet d'y réaliser toutes vos démarches en ligne avec la possibilité à tout moment d'interroger ou solliciter la mairie et ses structures. Dans le respect des normes et réglementations en vigueur, le nouveau portail Familles est conforme au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) ou encore au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

Ce nouveau portail familles permet aux familles de :

- **Gérer le compte famille 24h/24h et 7j/7j**
- **Mettre à jour le dossier (copie des vaccins, fiche sanitaire, inscription, autorisation, attestation d'assurance, règlement intérieur)**
- **Déposer des pièces justificatives (PAI, vaccins, assurance, attestation CAF et MSA, copie du jugement en cas de divorce)**
- **Prévenir de la participation de vos enfants aux activités, déclarer les absences**
- **Échanger, dialoguer avec la structure**
- **Payer en ligne directement les factures (carte bancaire, avec reçu en téléchargement direct)**

Le dossier Familles comporte des informations utiles :

- Composition des familles
- Autorisations (à venir chercher l'enfant, à rentrer seul, etc.)

L'accès au portail se fait depuis une plateforme web compatible avec tous supports, site web de la ville ou application Panneau Pocket.

Convivial et intuitif, nous avons voulu un nouveau portail plus simple d'accès et d'utilisation pour l'ensemble des parents, même les moins familiers avec les outils numériques.

Et bien entendu, comme aujourd'hui, les familles qui n'utilisent pas les outils informatiques pourront continuer à recourir aux circuits traditionnels de communication et de paiement.

Notre nouveau logiciel permet de gérer plus facilement la fréquentation des enfants à l'aide d'outils de pointage modernes. Il permet une pré-réservation indicative des familles (sans impact financier et sans pénalités), si possible avant le délai de commandes en restauration scolaire à la cuisine centrale (J-15) et, à défaut, avant J-3 pour nous permettre d'estimer au mieux le nombre d'animateurs.

De même il sera possible d'annuler ces réservations jusqu'à J-1, toujours dans le but d'ajuster l'organisation des services.

Nous souhaitons que ce nouveau portail familles facilite la communication entre la commune et les parents et contribue à améliorer l'organisation des services, toujours dans l'intérêt de vos enfants pour leur meilleur accueil.

Je me connecte sur le site de la ville : ville-chilly-mazarin.fr



1

Je clique sur le lien : "PORTAIL FAMILLES" situé sur la page d'accueil



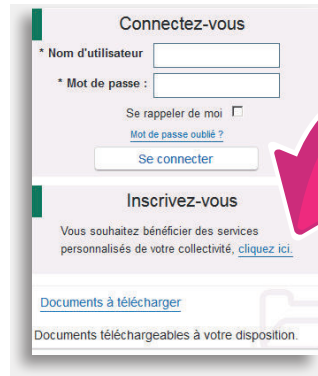
PORTAIL FAMILLES

PORTAIL FAMILLES
CALCUL DU TAUX DE PARTICIPATION



2

Page d'accueil du portail familles

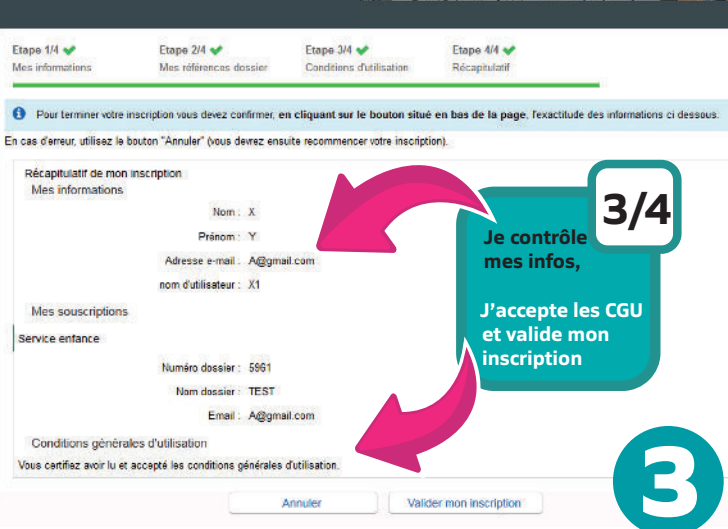


Pour une 1^{ère} visite, je crée mon compte

4



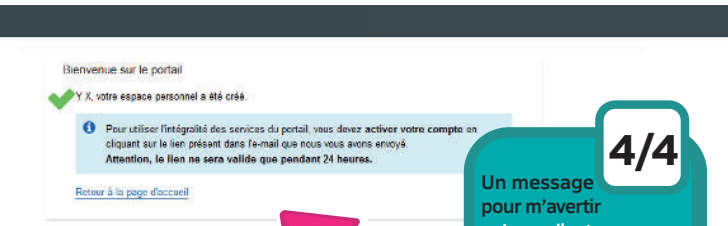
Le compte étant créé, voici la page d'accueil de mon espace personnel



3/4

Je contrôle mes infos, J'accepte les CGU et valide mon inscription

3



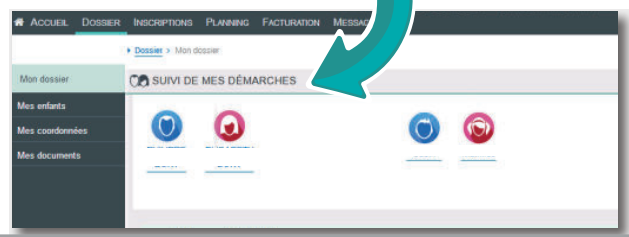
4/4

Un message pour m'avertir qu'un mail est sur ma messagerie personnelle et à valider sous 24h. Sans retour, consultez vos spams.

1 MON DOSSIER



Je clique sur un des choix proposés, j'accède à mon dossier que je peux modifier si nécessaire



MES RÉSERVATIONS AUX ACTIVITÉS



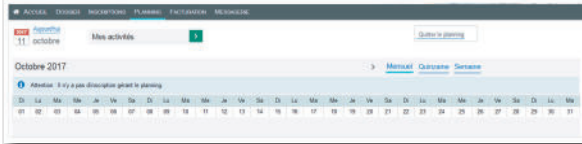
PLANNING / RÉSERVATIONS

- Visualiser le planning de mes enfants
- Effectuer de nouvelles réservations

Je clique sur un des choix proposés, J'accède à mon planning que je peux modifier si nécessaire

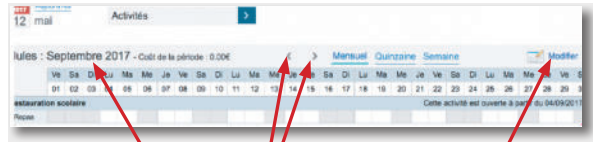
Choix 1 :

Je visualise les plannings de mes réservations effectuées



Choix 2 :

J'accède au planning pour effectuer mes réservations aux activités



Je sélectionne le mois avec les flèches

J'accède au planning en cliquant sur "Modifier"

Cliquez sur "valider" - "Terminer les modifications" - "Terminer"

MES PAIEMENTS EN LIGNE



FACTURATION

- Payer mes factures
- Consulter l'historique de mon compte
- Mes prélèvements

Je clique sur un des choix proposés :
- payer mes factures
- consulter l'historique
- mes prélèvements

J'accède à mes factures, à mon historique, et au formulaire de demande de prélèvement automatique



MES CONTACTS



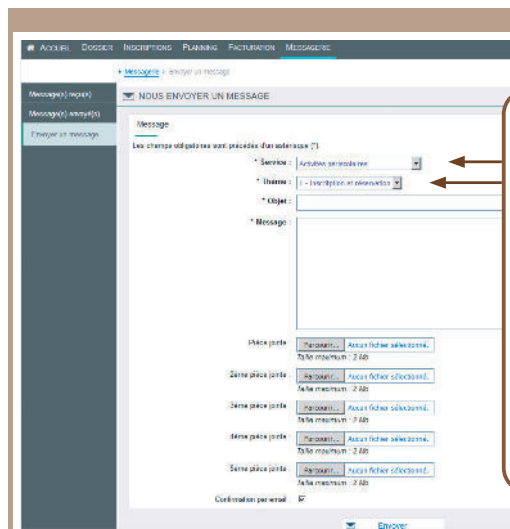
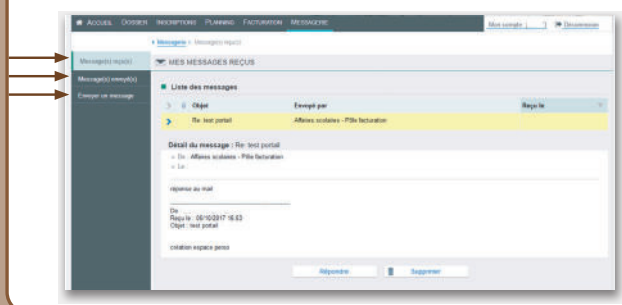
4 MES CONTACTS

NOUS CONTACTER

- Consulter mes messages
- Communiquer avec un service de la Mairie

Je clique sur un des choix proposés :
- consulter mes messages
- communiquer avec la Mairie

J'accède à la messagerie de mon espace personnel, je consulte mon historique...



Je peux adresser un message à un service précis selon un thème sélectionné.

Activités périscolaires :
inscription vacances, études

Service scolaire :
facturation, quotient, inscription école