

Concours section : CICOL - Concours interne colonel

Epreuve matière : Rédaction note Droit Public

N° Anonymat : ZBEFJ912 CO Nombre de pages : 8

14,25/20

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : CICOL Recrutement : Interne

Epreuve : DP Spécialité : Session : 2022

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Objet : Note d'analyse sur la dématérialisation des services publics

Le philosophe Michel Serres n'a pas hésité à comparer, dans l'ouvrage Petite Poucelle, la révolution numérique que nous connaissons aujourd'hui à l'invention de l'écriture ou de l'imprimerie. C'est dire à quel point elle aura un impact sur le fonctionnement de nos sociétés. Le service public n'est bien sûr pas hermétique à ces évolutions, lui qui permet à l'Etat, avec collectivités et à leurs établissements d'agir pour l'intérêt général. La dématérialisation est donc la concrétisation de l'entrée dans l'ère du numérique de nos services publics, qui ont pour être dénomés, par analogie avec l'internet, administration 2.0, puis administration 3.0. Cette dématérialisation évolue au rythme de l'internet: Il s'agit d'abord de publier, puis d'échanger. Dans le cadre d'une intégration plus forte, il s'agit maintenant de piloter. Cette dématérialisation a donné lieu depuis quelques années à l'émergence de politiques publiques fortes. Le plan France Relance, dédié à l'innovation de la course nationale que nous avons créée, y consacre 500 millions d'€uros.

Il convient donc de s'intéresser sur l'impact que pourra avoir cette nouvelle pratique sur les principes fondateurs du service public que sont l'adaptabilité, l'égalité et la continuité. Il s'agit également de savoir quelles pistes nous permettront de garantir ces principes tant en offrant un service public efficace et comparatif à la société de 2022. Nous pouvons donc considérer que la dématérialisation constitue une réelle opportunité pour l'adaptation des services publics (I) même si elle ne doit

.../.../...

se réaliser au détriment des principes fondamentaux d'égalité et de continuité (II)

I - La dématérialisation constitue une réelle opportunité pour l'adaptation des services publics

a) Un service public qui s'adapte à un environnement nouveau

La société évolue. C'est afin de répondre à cette évolution que le principe d'adaptabilité constitue un des fondements du service public. Si la France n'est pas parmi les pays en pointe en matière d'administration numérique, elle progresse en étant passée de la 16^e à la 13^e place dans le classement des pays. Cette évolution s'est notamment concrétisée lors de la crise sanitaire liée au COVID 19. Cette période a servi de catalyseur pour développer l'"Internet citoyen". C'est donc la dématérialisation qui a permis, malgré la situation, de garantir l'accès aux services publics. Les collectivités territoriales, notamment, se sont fortement saisies de cette opportunité, pour répondre à l'urgence dans un premier temps. Puis les usages nouveaux sont apparus, tels que le soutien aux personnes handicapées ou isolées, la mise en relation des citoyens entre eux, ou la formalisation des circuits courts.

Au delà de cette période très particulière, un des enjeux majeurs de la dématérialisation est la gestion de la donnée. Les usages numériques génèrent en effet un nombre très important de données, dans des domaines très divers : cette donnée constitue un actif immatériel qui, si il est suffisamment consolidé et mis à jour, sera au centre de la stratégie des politiques publiques. Le développement de l'open-data public, qui consiste en la publication des

domains publics et en leur mise en commun peut fournir aux services publics les moyens de l'élaboration et de l'évaluation des politiques, à la fois pour l'état et pour les collectivités territoriales.

↳ Un service public plus simple et plus efficace

Cette adaptation a fait l'objet de l'attention des pouvoirs publics. Au-delà de la création d'un secrétariat d'état au numérique, le plan action publique 2022, élaboré en 2017, a consacré un volet à la numérisation des services publics. En 2021, 242 des 250 finalités administratives essentielles à la vie quotidienne des français étaient dématérialisées. Rappelons, selon la ministre de la Transformation et de la Fonction publique, Amélie de Montchalin, il ne s'agit pas de "Numériser pour numériser" mais de "simplifier la vie des français et de rendre les services publics efficaces et à la hauteur des attentes". A titre d'exemple, la commande publique a été dématérialisée. Même si sa mise en œuvre a présenté des complexités, elle a permis in fine de simplifier les démarches et de garantir le respect des procédures.

Un autre atout de la dématérialisation concerne le monde de la santé. Les systèmes de santé, ayant souffert de la pandémie, doivent évoluer afin de faire face aux enjeux nouveaux. Des outils offerts par la dématérialisation constituent des atouts pour opérer ces évolutions : La télémédecine peut permettre de faire face aux carences de personnels soignants. L'apport des technologies de communication, telles que la 5G, peut permettre de nouveaux développements au profit de la médecine. La dématérialisation constitue, dans ce domaine, un renforcement dans l'égalité d'accès aux soins.

Les apports de la dématérialisation, qui ont trouvé leur pleine justification en temps de crise, mais qui étaient déjà réels auparavant, sont donc largement justifiés pour permettre une adaptation du service public. Mais, comme pour chaque évolution, il est nécessaire de prêter attention aux possibles effets négatifs. Les effets portent ici à la fois sur le principe d'égalité et sur celui de la continuité.

II - La dématérialisation ne doit pas se réaliser au détriment des principes fondateurs d'égalité et de continuité

a) La fracture numérique constitue une rupture d'égalité

Malgré la généralisation des outils numériques, une part de la population est concernée par l'illectronisme, c'est-à-dire l'incapacité à effectuer les manipulations élémentaires avec un terminal informatique. La France, selon l'Insee, 53% des personnes de plus de 75 ans qui n'ont pas accès à internet et 17% de la population ne sachant pas l'utiliser. Le défenseur des droits a, dans un rapport consacré à la dématérialisation et aux inégalités d'accès aux services publics, souligné cette rupture d'égalité. Des programmes ont été engagés afin de réduire cette fracture. Le constat est néanmoins que l'illectronisme ne recule pas. Il est donc souhaitable d'investir dès le temps les dispositifs qui ont été engagés tels que les conseils numériques ou les agents chargés de médiation numérique mobilisés par l'Etat ou les collectivités. Les dispositifs de formation, visant à autonomiser les utilisateurs, doivent également être maintenus.

Un autre effet négatif de la dématérialisation des services est la "déshumanisation", également mise en avant par le défenseur des droits. Sous de la crise sanitaire, 80% des premiers contacts avec l'administration ont été dématérialisés. Durant le confinement, les enseignements étaient également dématérialisés. Au-delà de la relation à l'usage, c'est la relation de travail des fonctionnaires qui a été largement dématérialisée par l'essor du télétravail. Il est important de ne pas considérer la dématérialisation exclusivement sous l'angle de la réduction des coûts mais de privilégier des relations humaines mieux ciblées, orientées vers les usagers en besoin tels que les handicapés ou ceux victimes de la fracture numérique. Il convient de généraliser la désignation, dans les collectivités, d'élus spécifiquement en charge du numérique.

b) La continuité des services doit être garantie malgré les risques accrus.

En parallèle, la dématérialisation des services publics doit permettre d'assurer la continuité du fonctionnement du service public.

Concours section : CICOL - Concours interne colonel

Epreuve matière : Rédaction note Droit Public

N° Anonymat : ZBEFJ912 CO Nombre de pages : 8

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : CICOL Recrutement : Interne

Epreuve : DP Spécialité : Session : 2022

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Plusieurs exemples récents ont démontré que cette exigence constitue un enjeu fort. En effet, la survenue de cyberattaques a pu empêcher cette continuité. Cela a été le cas notamment, durant le COVID 19, avec le piratage des hôpitaux de l'assistance publique hôpitaux de Paris qui a totalement stoppé leur activité. La sécurisation des systèmes d'information est complexe et demande des moyens importants. Il est nécessaire d'opérer une approche coordonnée de l'état et des collectivités, avec l'appui d'un ministère support, pour organiser la résilience de ces systèmes sans lesquels la continuité du service public ne peut être garantie.

Les cyberattaques peuvent viser à empêcher le fonctionnement d'un système, mais elles ont le plus fréquemment pour but d'acquies de la donnée. Cette problématique pose la question de la transparence de cette donnée, qui est liée également à la capacité, pour le service public, à garantir son bon usage. Cette confiance de l'usage vis-à-vis de l'administration est nécessaire en vue de réviser la dématérialisation et le développement de l'opendata public. Afin de garantir cette transparence, le respect strict du règlement européen de gestion et de protection de la donnée (RGPD) est nécessaire. Il est nécessaire également de garantir la transparence des algorithmes et de développer un "Cloud souverain", c'est-à-dire d'acquies la maîtrise des données des données à l'échelle de la France ou de l'Union Européenne.

La dématérialisation des services publics s'inscrit donc bien dans un enjeu de société plus large que la seule exécution de l'intérêt général. L'apparition du numérique dans

5/6

Concours section : CICOL - Concours interne colonel

Epreuve matière : Rédaction note Droit Public

N° Anonymat : **ZBEFJ912 CO** Nombre de pages : 8

L'ensemble de la société a généré la nécessaire adaptabilité qui aboutit aujourd'hui au déploiement de la dématérialisation. Il faut néanmoins garder à l'esprit que ces évolutions s'inscrivent également dans le respect des principes d'égalité et de continuité, qui doivent également guider l'action publique.

Un développement ultime de la dématérialisation pourra concurrencer l'acte démocratique, uniquement lorsque des dispositifs auront atteint une maturité permettant de garantir pleine confiance dans les systèmes et la gestion des données.

