

ATTACHE TERRITORIAL

CONCOURS EXTERNE

SESSION 2012

EPREUVE DE NOTE

SPECIALITE : ANALYSTE

A 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 signature ou paraphe.
- ↳ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celle figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- ↳ Seul l'usage d'un stylo soit noir soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.

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.

CONCOURS EXTERNE D'ATTACHE TERRITORIAL

SESSION 2012

spécialité ANALYSTE

EPREUVE D'ADMISSIBILITE

Durée : 4 heures / Coefficient : 4

Rédaction d'une note ayant pour objet de vérifier, pour les candidats ayant choisi la spécialité analyste, l'aptitude à l'analyse d'un dossier portant sur la conception et la mise en place d'une application automatisée dans une collectivité territoriale.

Sujet :

La commune de S. (140 000 habitants) souhaite ouvrir aux citoyens la possibilité d'effectuer la plupart de leurs démarches en ligne via internet auprès de ses services internes.

Actuellement, les démarches administratives nécessitent un déplacement de l'habitant pendant les heures d'ouverture des structures concernées (état civil, service des élections, structures petite enfance, éducation, périscolaire, etc.) et se font sur place.

Les objectifs annoncés de l'ouverture d'une plateforme de démarches en ligne sont de :

- faciliter les échanges entre les services et les administrés,
- permettre l'accès aux services avec des plages horaires élargies,
- réorganiser au mieux certaines offres à la population pour correspondre davantage à leurs besoins actuels.

En votre qualité d'attaché territorial chargé(e) de projet à la direction des systèmes d'informations de la commune de S., le Directeur Général des services vous demande de rédiger à son attention, et à l'aide exclusivement des éléments du dossier joint, une note sur la faisabilité de la mise en place d'une plateforme de démarches en ligne et les fonctionnalités à intégrer.

SOMMAIRE DU DOSSIER

DOCUMENT 1 :	Mon.service-public.fr <i>La direction générale de la modernisation de l'Etat, mai 2010</i>	2 p.
DOCUMENT 2 :	Le défi de la modernisation de l'administration - Les problématiques des collectivités territoriales en termes de systèmes d'information <i>Microsoft France, Solutions Microsoft pour les collectivités territoriales, septembre 2010</i>	5 p.
DOCUMENT 3 :	Roubaix passe au numérique pratique avec un nouveau site Internet <i>La Voix du Nord, Anne-Sophie Pujol, 15/09/2011</i>	1 p.
DOCUMENT 4 :	Fiche pratique « Téléservices locaux de l'administration électronique » <i>C.N.I.L., 2012</i>	1 p.
DOCUMENT 5 :	Les services en ligne de la mairie simplifient la vie des administrés <i>La Gazette des communes, Frédéric Ville, 22/08/2011</i>	2 p.
DOCUMENT 6 :	Les fonctionnalités du portail Citoyen <i>SIGEC, 2012</i>	2 p.
DOCUMENT 7 :	Authentification unique <i>Wikipédia, site consulté en mai 2012</i>	2 p.
DOCUMENT 8 :	Le service d'encaissement des titres par internet (TIPI) <i>Direction générale des finances publiques, juin 2010</i>	3 p.
DOCUMENT 9 :	Un portail unique pour effectuer toutes ses démarches en ligne <i>La Gazette des communes, Caroline Lefebvre, 12/12/2011</i>	2 p.
DOCUMENT 10 :	Seine-Saint-Denis : l'ère de l'administration 2.0 <i>La lettre du cadre territorial, Marjolaine Koch, 15/07/2010</i>	3 p.
DOCUMENT 11 :	Les collectivités territoriales et l'administration électronique : comment les collectivités territoriales utilisent-elles les TIC ? <i>Direction générale des collectivités territoriales, février 2011</i>	7 p.
DOCUMENT 12 :	Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur : rapport issu des travaux du groupe "Experts Numériques" (extraits) <i>Ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, février 2010</i>	2 p.
DOCUMENT 13 :	Intégration de la plateforme de téléprocédures "CApDemat" sur la commune de X. <i>Avis de marché, septembre 2011</i>	1 p.

« Les documents référencés ci-dessus étant protégés par les droits d'auteur et soumis à la déclaration au Centre Français d'exploitation du droit de Copie, seules les références bibliographiques peuvent être proposées. »

INDICATIONS DE CORRECTION

1/ Note d'opportunité du sujet

- Intérêts du sujet

L'idée même d'une administration « en ligne, accessible 24h/24, 7j/7 » séduit de plus en plus les administrés et il devient difficile pour une ville de ne pas orienter ses efforts sur ce secteur. Avec l'ouverture de mon.service-public.fr en 2009, l'État français a engagé le premier un processus de modernisation de son administration. Il a souhaité faciliter l'accès du citoyen aux services publics

en ligne tout en créant un point d'entrée unique et personnalisé vers son administration. Ce portail propose des services comme la déclaration de perte de papiers, le changement de coordonnées ou encore l'inscription sur les listes électorales. Certains services ont des impacts directs pour les collectivités.

Cette modernisation s'opère également du côté des collectivités territoriales avec par exemple le paiement en ligne des factures ou encore les inscriptions en ligne aux activités périscolaires. Le parc informatique des internautes grandissant, la population connectée devient de plus en plus nombreuse. La question de la portabilité des démarches en ligne sur les webphones est également envisagée.

- **Difficultés éventuelles du sujet**

La première difficulté du sujet est de respecter le cadre du dossier sans être tenté d'apporter des éléments de sa propre expérience utilisateur.

La deuxième difficulté est de dresser l'inventaire des alternatives possibles tout en cernant l'ensemble des enjeux de chaque alternative (rapport entre les besoins réels des citoyens, les contraintes internes des services et les orientations municipales).

La troisième difficulté sera de faire ressortir la complexité de la mise en œuvre d'une plate-forme « idéale », entre la multitude des applications métiers potentiellement concernées et la nécessité d'une plate-forme centralisatrice, à l'image du compte citoyen de mon.service-public.fr.

- **Problématique du dossier**

Ce type de mise en place est récent pour les collectivités et il bouscule souvent les organisations internes existantes. Il est question de technique mais également de réorganisation interne. La nécessité de trouver un juste compromis entre les différents degrés de « dématérialisation » possibles des démarches administratives est essentielle. **Cette recherche du bon équilibre tant pour les usagers que pour les services est le fil conducteur de cette note.** Le dossier contient des exemples de mise en place de télé-services, tant de l'État que de collectivités. Le candidat doit établir différents scénarios à partir de ces documents dans le but de permettre à la direction générale de choisir des orientations en toute connaissance.

2/ Liste des éléments d'informations à citer par le candidat (en précisant le ou les documents concernés)

Informations essentielles du dossier qu'un candidat devra au minimum faire figurer dans sa copie pour espérer obtenir la moyenne	Documents du dossier utilisés
Caractéristiques d'un portail de télé-services ?	
Portail <u>fédérateur</u> disposant d'une <u>authentification unique</u>	Document 1 Document 7
Interconnexion avec les applications métiers	Document 6
Sécurité des accès et des données	Document 2 Document 4
Fonctionnalités	
Plateforme de télé-services entièrement dématérialisée	Document 5 Document 11
Paiement en ligne	Document 6 Document 8 Document 9 Document 12
Espace sécurisé pour l'utilisateur	Document 1 Document 5 Document 9

Outils de simulation personnalisés	Document 10 Document 12
Impacts sur la collectivité	
<i>Impacts d'équipement</i> : qualité du parc informatique de la collectivité et des réseaux de son territoire	Document 2 Document 10
<i>Impacts financiers</i> : selon les fonctionnalités choisies du portail et de son modèle économique, le coût financier d'une plateforme de démarches en ligne peut être élevé	Document 3 Document 5 Document 13
<i>Impacts organisationnels</i> :	Document 2
- Décloisonnement des services	
- Evolution de la relation avec l'utilisateur	Document 2 Document 10
Actions nécessaires	
Mise en œuvre d'outils de pilotage adaptés	Document 2 Document 10
Implication des agents	Document 2 Document 9
Formation des agents	Document 5 Document 12
Liste <u>complète</u> des autres informations du dossier qu'un bon candidat saura valoriser	Documents du dossier utilisés
Simplicité d'utilisation du portail	Document 2 Document 10
Possible mise en œuvre d'un guichet unique – traçabilité des demandes	Document 2 Document 6 Document 9
Retours sur expériences territoriales	Document 5 Document 9 Document 10
Proposition de téléservices	Document 6 Document 11
Recherche de solution : acquisition auprès d'un éditeur, déploiement d'un logiciel open source ou développement interne	Document 5 Document 6 Document 9 Document 10
Signature électronique	Document 9 Document 12

3/ Plan possible avec un exemple d'introduction et un exemple de conclusion

En 2009, 40 % des Français et 56 % des internautes avaient effectué une démarche administrative ou fiscale en ligne selon une étude de l'ACSEL. Depuis ces trois dernières années, le taux d'équipement informatique des ménages n'a cessé d'augmenter et l'ère du « tout numérique » est en marche. Les réseaux internet des grandes villes croissent à vitesse en très haut débit et les opérateurs de téléphonie mobile mettent au point un réseau internet nomade sous 4G. L'idée même d'une administration « en ligne, accessible 24h/24, 7j/7 » séduit de plus en plus les administrés et il devient justifié pour une ville d'orienter ses efforts sur ce secteur. Faute de mutualisation, le portail fédérateur de téléservices instancié par l'Etat, avec son site « mon.service-public.fr », est repris en exemple par beaucoup de collectivités lors de la création de leur propre portail. Ce portail est effectivement une référence en matière de bonnes pratiques. Ouvert en 2009 par la Direction générale de la modernisation de l'Etat, il enregistre 15 000 à 20 000 visites

quotidiennes ! Il représente une bonne définition de ce que l'administration peut apporter en ligne : un point d'entrée unique, personnalisé et sécurisé vers ses services publics. Il convient donc d'effectuer un tour d'horizon territorial sur la question. Dans un premier temps, nous tenterons de définir les caractéristiques tant techniques que fonctionnelles de ce type de portail. Puis, dans un second temps, nous aborderons ses conséquences sur notre organisation interne et sa mise en œuvre.

1) Caractéristiques d'un portail de téléservices

a) Le portail dessine un nouveau paysage au sein du système d'informations

- Il s'agit d'un portail fédérateur : il a vocation à regrouper toutes les démarches en ligne à destination du public au sein d'une même interface. Document 1
- Il a donc besoin d'une interconnexion avec les applications métiers (petite enfance, scolaire, services techniques...) qu'il ouvre aux internautes. Document 2
- Il doit disposer d'une authentification unique : simplification pour l'utilisateur (centralisation de ses données) et l'administrateur Document 4
- (centralisation de la sécurité liée à l'authentification), coordination des données entre applications. Document 7
- Les accès et des données sont sécurisés : politique de mot de passe, liaison chiffrées, pas de centralisation des données (CNIL) Document 10
- Pré-requis : le parc informatique de la collectivité doit être performant pour accueillir ces nouveaux services et les réseaux internet du territoire communal doivent fournir un débit suffisant.

b) Il offre un panel de services complètement dématérialisé au public

De nombreux téléservices municipaux peuvent être ouverts concernant de nombreux secteurs : état-civil, conseil municipal, scolaire, culture, urbanisme, services techniques, élections... parfois en lien avec les téléservices de l'Etat. Document 1
Document 8
Document 10
Document 11

Des fonctionnalités avancées peuvent être proposées : outils de simulation personnalisés (prestation sociale...), paiement en ligne (mise en œuvre du service d'encaissement des titres par internet)

Le compte citoyen de l'internaute offre des services personnalisés : un espace de stockage de documents sécurisé, un historique des échanges et des demandes, une personnalisation de ses alertes.

La plateforme de téléservices est entièrement dématérialisée : services dématérialisés de la saisie du formulaire à l'intégration des données métiers tout en gardant une simplicité d'utilisation, tant pour les internautes que pour les agents.

2) Proposition de mise en œuvre

a) Impacts sur l'organisation de la collectivité

Le portail de téléservices accompagne l'évolution de la relation de la collectivité avec l'usager. Nantes a souhaité en savoir plus sur les attentes des familles en matière de téléservices : facilitation des démarches, gain de temps (sur les déplacements et file d'attente), amplitude horaire, nature des demandes... Des expériences du dossier émergent l'idée intéressante d'un seuil minimal de qualité dans le renseignement à l'usager. Document 2
Document 5
Document 9
Document 10

Le décloisonnement des services est nécessaire afin de prendre en compte les demandes de l'usager de façon plus globale : une demande peut concerner plusieurs services.

A cette fin, de nouveaux outils internes peuvent être déployés. Une *plate-forme de travail collaboratif* permet de faciliter la communication

et la transversalité des services. Un *outil de pilotage* adapté permet à chacun des acteurs concerné de suivre l'avancement des projets de la collectivité (ex. du logiciel « Orchestra »). La mise en place d'un *guichet unique* favorise la traçabilité des demandes, quel que soit le moyen utilisé pour la transmettre. Le lien entre le logiciel de gestion du guichet unique et le portail des téléservices peut permettre à l'internaute de retrouver l'historique de ses demandes dans son compte citoyen.

b) Etapes du projet

La définition du besoin réel est essentielle tant les domaines concernés peuvent être larges. Une enquête préalable auprès des habitants peut être effectuée (Nantes, Seine Saint-Denis) pour connaître leurs attentes. Le projet peut ainsi être pensé pour un déploiement pluriannuel.

L'implication des agents dès le début du projet est également importante. Ce projet peut en effet avoir de forts impacts sur leur travail au quotidien (cf. nouveaux outils internes). Besançon a également impliqué ces agents en tant qu'usagers !

La recherche de solution peut passer par l'acquisition auprès d'un éditeur (document 2, document 6), le déploiement d'un logiciel open source (Nantes, Seine-Saint-Denis) ou le choix d'un développement interne (Besançon). Selon les choix effectués, les coûts financiers peuvent être importants (4 millions d'euros pour Nantes sur 4 ans / 70 000 euros pour la mise en place d'une plate-forme sous « CapDémat »).

Le déploiement de la solution ne doit pas négliger la communication auprès du public, à l'image de mon.service-public.fr, ainsi que la formation des agents. Selon les outils mis en place, cela peut être une évolution importante dans la gestion administrative de l'ensemble de la collectivité.

Document 2
Document 3
Document 5
Document 6
Document 9
Document 10
Document 13

Selon les expériences territoriales rapportées, la mise en place réussie d'un portail citoyen réside en trois points :

- une simplicité d'accès et d'utilisation pour l'utilisateur,
- une gestion unifiée et transversale pour la collectivité,
- une prise en compte de la demande « multicanale » pour un accès à l'administration à tous les publics.

Toutefois, l'administration dématérialisée dans sa gestion de la relation au citoyen ne doit pas faire oublier les autres modes de contact de la collectivité : courrier écrit, téléphone, accueil au guichet... La mise en œuvre d'un portail de télé-services ne doit pas accroître la fracture numérique sur le territoire mais accompagner le développement du numérique sur le territoire, avec un possible effet structurant en matière d'équipements ! Egalement, ce type de projet comporte un défi sur le moyen terme. Les avancées technologiques, notamment sur le plan de l'équipement nomade des usagers, ouvrent de nouvelles possibilités aux collectivités dans ce domaine. Il est donc difficile d'anticiper les demandes et d'effectuer les choix opportuns, selon les coûts budgétaires associés. C'est pourquoi l'étude des besoins auprès de la population peut prendre une forme plus pérenne afin de s'adapter plus rapidement aux nouvelles attentes. L'arrivée de la carte d'identité numérique et la signature électronique associée peut aussi bousculer la donne en matière de possibilité de dématérialisation. Des démarches actuellement ouvertes uniquement en guichet deviendraient alors accessibles par internet et l'administration en ligne « 24h/24 7j/7 » deviendrait une réalité !