ANNALES 2022

EXAMEN PROFESSIONNEL

CORPS DES REDACTEURS GRADE PRINCIPAL

DU CADRE D'ADMINISTRATION GENERALE DE LA NOUVELLE-CALEDONIE

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2022
POUR L'ACCES AU GRADE PRINCIPAL DANS LE CORPS DES REDACTEURS DU CADRE DE L'ADMINISTRATION GENERALE DE LA NOUVELLE-CALEDONIE

---------⏮⏭--------

EPREUVE ECRITE D'ADMISSIBILITE : REDACTION D'UNE NOTE DE SYNTHESE

DUREE : 3h00 COEFFICIENT : 1

SUJET

Le sujet comporte 15 pages y compris la page de garde.

Votre collectivité souhaite s'engager dans une démarche de transformation de l'administration.

Il vous est demandé de rédiger une note sur les enjeux de cette démarche pour le service public et les actions à déployer afin de la mettre en œuvre.

Liste des documents :

Document 1 : Extrait du dossier "Services publics +" - www.modernisation.gouv.fr
Document 2 : Modernisation publique : 16 projets pour un service public plus numérique et moins coûteux - La gazette de communes
Document 3 : « Il faut moderniser le service public sans trahir ses valeurs »- www.lobs.fr
Document 4 : Le numérique au service de la simplification – www.gouv.nc

Document 1 :
Extrait du dossier “Services publics +” - www.modernisation.gouv.fr

Depuis janvier 2021, Services publics + engage les services publics dans un programme d'amélioration continue de leurs relations avec les usagers. L’objectif : faire des retours des expériences et des avis des Français la clé de l’amélioration continue des services publics, à travers une démarche portée par les agents publics, avec les élus.

Services publics + : un programme d’amélioration continue des services publics animé et piloté par la DITP

Sous l’autorité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, la DITP pilote le programme Services Publics +, et assure le suivi de son déploiement en lien étroit avec les têtes de réseau au plan national. Elle offre un appui méthodologique (auto-évaluation, guide de l'amélioration continue, suivi des plans d'action, outils de formation, etc.) et anime les communautés chargées de la relation usagers dans le secteur public. Ses objectifs : stimuler le partage des bonnes pratiques, identifier et suivre les actions majeures d'amélioration.

Les quatre piliers de Services publics +

1. **La mobilisation de tous les services publics autour de 9 nouveaux engagements**, déclinés dans chaque réseau de service public selon son métier et ses missions ;
2. **La publication des résultats au niveau local** dans une logique de transparence ;
3. **L’écoute des usagers sur le terrain** avec la possibilité pour chacun de donner son avis et de partager ses expériences des services publics sur une plateforme en ligne;
4. **L’amélioration continue de la qualité de service sur la base des retours des usagers.**

71% des Français sont en relation au moins une fois par an avec l’un des 18 plus grands réseaux engagés dans la démarche Services publics +

Plus de 2,5 millions d'agents publics mobilisés autour de 9 nouveaux engagements de services

Les Français expriment des attentes fortes en termes de qualité de service, de simplification et d’écoute. Pour les satisfaire, **9 engagements communs** à tous les services publics ont été pris, affichés à présent dans tous les lieux d’accueil au public.

> "Pour élaborer ces neuf engagements, la DITP a travaillé avec un groupe d’agents en contact direct avec le public mais également avec des usagers. Ces agents et ces usagers ont identifié lors d’ateliers les points à améliorer du point de vue des usagers. Ces engagements concrets ont ensuite été testés auprès de groupes d’usagers avant leur déploiement dans Services publics +"

France De Langenhagen, directrice des projets Déploiement du programme Services publics+

9 engagements communs à tous les services publics

Des services publics plus proches :

1. Faire confiance aux usagers et leur donner un droit à l'erreur
2. Être plus facilement joignables
3. Accompagner les usagers de façon personnalisée

Des services publics plus efficaces :

1. Orienter facilement l'usager vers le service compétent
2. Apporter une réponse plus rapide
3. Afficher les résultats des services publics en toute transparence

Des services publics plus simples :

1. Prendre en compte l'avis des usagers
2. S'améliorer en continu
3. Être éco-responsable

> "Demain, quel que soit le service public, on verra les mêmes engagements partout. Cela permet de développer une culture commune de la qualité de service au sein des administrations. Cela va faire progresser toutes les administrations et les services publics."

Odile Boisseau, responsable du département management de la qualité à Pôle emploi

Une plateforme en ligne pour permettre à tous les Français de contribuer à l'amélioration des services publics

Adossée au site Service-Public.fr, site public le plus fréquenté par les Français, la plateforme Services Publics + regroupe notamment 5 grandes fonctionnalités :

- Chaque usager pourra consulter les 9 engagements communs à l'ensemble des services publics
- Chaque service public engagé rend désormais compte de la qualité de son service et de sa performance en affichant clairement ses résultats sur la plateforme et dans les lieux d'accueil physique. Les indicateurs utilisés sont définis par chaque service public en fonction des caractéristiques de ses missions et de son métier, au plus près des attentes des usagers.
- Les témoignages et les réponses apportées par les administrations concernées seront visibles par tous. Ils contribueront à nourrir les plans d'actions d'amélioration des services publics.
- Chaque usager pourra envoyer ou signaler des démarches administratives jugées complexes (courriers, e-mails, formulaires ou sites web).
- Les usagers le souhaitant pourront participer à des panels de tests et donner leur avis sur des propositions de simplification et de reformulation des documents ou démarches administratives.

- Le site propose également un espace dédié aux agents et managers publics pour piloter et suivre le déploiement de Services Publics + dans les administrations et les services publics Cet espace propose des ressources adaptées à leurs besoins et d'une boîte à outils conçue pour leur quotidien.

Simplification des démarches administratives

Écouter, comprendre, concevoir, évaluer... pour des démarches simplifiées.

Depuis 2017, le gouvernement s'est engagé dans un programme de simplification des démarches administratives. L'objectif : intégrer les besoins des usagers dans les programmes d'amélioration de la qualité du service qui leur est rendu. Engagée dans la mise en œuvre de cet axe prioritaire, la Direction interministérielle de la Transformation publique s'appuie sur de nombreux leviers pour accélérer la simplification des démarches administratives, pour les usagers et les agents publics.

Simplifier les démarches et les formulaires administratifs pour un meilleur accès aux droits

La simplification des formulaires et communications de l'administration demeure une attente forte des usagers. Simplifier les formulaires administratifs et plus généralement le langage utilisé dans les services publics permet d'améliorer la qualité et la relation de service avec les usagers, les conditions de travail des agents et in fine, de faire progresser l'efficacité de l'action publique.

1 citoyen sur 2 renonce à des droits ou allocations en raison des procédures administratives trop complexes (synthèse du Grand débat)

C'est pourquoi, le Premier ministre lors du Comité interministériel de la transformation publique de février 2021 a fixé un objectif très clair: simplifier la vie des Français en rendant **plus simples et plus lisibles 10 démarches et 100 formulaires administratifs** avec un impact mesurable d'ici à 2022. Pour mener à bien cette démarche de simplification, il s'agira :

- de s'assurer que les services publics ne demandent plus de justificatifs ou de données aux usagers alors que ceux-ci pourraient être transmis directement par d'autres administrations ;
- de développer le principe de l'information proactive des citoyens pour les prestations auxquelles ils semblent éligibles au vu des éléments connus de l'administration ;
- de réinterroger les critères d'éligibilité et règles d'attribution des prestations et démarches et formalités administratives afin de les simplifier et de viser à une harmonisation et simplification des dispositifs.

Dans ce cadre, la DITP travaille notamment avec la DILA (Direction de l'information légale et administrative) et le SIG (Service d'information du gouvernement) à la création d'une nouvelle charte graphique et rédactionnelle pour **faciliter la compréhension des documents administratifs.**

Simplification administrative : s'appuyer sur l'expérience des usagers pour rendre les services publics plus proches, plus simples et plus efficaces

Le programme « Services Publics + » fixe 9 engagements communs à l'ensemble des services publics et répond à cet objectif de simplification de la vie des Français. Avec ce programme, animé par la DITP, l'ensemble des services publics s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue, avec pour objectif de répondre au plus près des usagers à leurs besoins et attentes, grâce à des démarches d'écoute de l'ensemble des parties prenantes : usagers, agents, élus sur le terrain etc.

La plateforme Services Publics + permet aux usagers de déposer des témoignages, suite à leur expérience avec une administration, de signaler des documents administratifs qu'ils jugent particulièrement complexes et de participer à des panels pour contribuer concrètement à la simplification des communications administratives.

> "Avec cette plate-forme, les usagers des administrations et opérateurs de l'Etat ont l'opportunité de raconter leur expérience avec le service public avec lequel ils ont été en contact. L'usager devient ainsi acteur et contributeur de l'action publique."

Thierry Lambert, Délégué interministériel à la transformation publique

Cette plateforme offre également aux agents et aux managers publics des contenus méthodologiques (documents types, dictionnaires, guides de simplification), un accompagnement à la refonte des documents, des formations en ligne et des offres de formation à la rédaction administrative.

Le programme Services Publics + est piloté par un comité de la relation usagers, sous l'autorité du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques. Ce comité supervise les plans d'actions en matière de simplification administrative en analysant les parcours usagers et priorisant les améliorations à mener.

Partir du parcours usagers pour comprendre la complexité des démarches et procédures administratives

Partir du parcours usagers permet de décomposer chronologiquement les différentes étapes de l'expérience d'un usager avec des services publics. Cette méthode est utile pour appréhender les principaux irritants rencontrés par les usagers et de travailler à leur suppression à chaque étape de leur parcours.

> "Le véritable « expert » de la relation avec l'administration, c'est l'usager. Bien souvent, lui seul a une perception du parcours administratif global, qui ne se résume pas à une simple démarche à effectuer, mais qui consiste en des interactions avec plusieurs administrations, des documents à fournir, des dossiers à constituer, des délais à respecter, etc."

Anne-Sophie Milgram, chef du pôle "écoute des usagers, amélioration continue et approche omnicanale" au sein de la mission Expérience usagers

L'enquête sur les démarches administratives

Dans ce cadre, la DITP pilote **une enquête qui mesure la complexité perçue par les usagers qui ont réalisé des démarches** au cours des deux dernières années. La dernière édition en 2018 montre que 80% des Français jugent les démarches administratives qu'ils ont à réaliser « assez ou très simples », un résultat stable par rapport à l'édition précédente de 2016. Dans le détail, la ventilation des réponses permet de construire un « baromètre de complexité » par « événement de vie » et donc d'identifier et de hiérarchiser les parcours et procédures administratives perçues comme les plus complexes par les usagers.

Culture de service

Respect, bienveillance, courtoisie, écoute… sont des piliers nécessaires à l'instauration d'une relation de confiance entre usagers et agents. Améliorer sans cesse cette relation nécessite de former les agents publics, de partager expérimentation et bonnes pratiques avec toutes les parties prenantes de l'expérience usagers. La DITP accompagne les administrations pour faire évoluer les comportements et les pratiques quotidiennes, et mettre ainsi l'usager au cœur des services publics.

Culture de service : le service public, un service pas comme les autres

Le service public a ses propres exigences : égalité de traitement, continuité de service et mutabilité. La culture de service c'est l'ensemble de valeurs, de croyances et de règles de comportement partagées au sein des administrations pour garantir ces principes et assurer la satisfaction des usagers tout en respectant les missions de service public qui leur incombent.

En profonde mutation ces dernières années, le service public doit tenir compte des exigences accrues des citoyens, qui souhaitent plus de simplicité, de rapidité, d'efficacité et de personnalisation des échanges. La DITP développe une série d'actions et de programmes afin de faire progresser de manière concrète la qualité du service rendu dans tous les services publics et développer au sein des administrations une culture de la relation à l'usager.

58% des Français attendent plus de rapidité dans le traitement de leurs demandes de la part des services publics

42% des Français souhaitent bénéficier de services plus simples

25% des Français souhaitent un suivi plus personnalisé

Développer et renforcer la culture de service : les actions coordonnées et complémentaires de la DITP

Des formations pour progresser

La DITP propose des formations pour **faire connaître les enjeux de la** transformation publique, en expliquer les ressorts et engager les agents publics dans une démarche collective d'amélioration continue. Au menu : écoute des usagers, pilotage de la qualité de service, stratégie multicanal... Ces modules de formation sont **conçus par des équipes pluridisciplinaires,** composées d'experts en ingénierie pédagogique, en relation de service et en sciences comportementales. Ils sont enrichis des retours d'expérience d'agents.

La DITP a conçu en 2021 une formation aux engagements « Services publics + » destinée à tous les agents de réseaux et d'organismes publics. Cette collection de 5 modules en ligne (*e-learning*) permet de comprendre le sens de ces engagements et d'incarner les changements qu'ils induisent dans les comportements et les pratiques de travail. L'ambition ? Ancrer cette nouvelle culture de service et en faire "l'ADN commun" de tous les agents. Des situations réalistes en permettent l'appropriation et le questionnement, et une variété de médias et de dispositifs pédagogiques favorisent l'attention et l'apprentissage. Chaque réseau dispose de ces modules et peut dispenser les formations à son rythme, en les rendant disponibles aux agents sur leurs propres environnements de travail (intranet ou formation en ligne). D'ici la fin 2021, tous les agents pourront y avoir accès via Mentor, la plateforme de formation en ligne interministérielle de la DGAFP.

Des interventions pour sensibiliser

Les experts de la DITP participent aux **grands événements en lien avec l'**action publique. Ils peuvent également intervenir, à la demande, auprès d'une audience spécifique au sein d'un organisme public. Il s'agit alors d'assurer un **partage d'expériences,** d'accompagner une équipe et de lui présenter des outils mis à la disposition de ses membres.

L'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) organise chaque année une conférence internationale portant sur un thème d'actualité lié à la modernisation du service public. L'objectif des rencontres 2020 était de discuter des innovations publiques qui rendent l'expérience des usagers plus simple, plus accessible et plus ergonomique. Dans ce cadre, Thierry Lambert, délégué interministériel à la transformation publique, et Céline Forest, cheffe de la mission expérience usagers à la DITP, ont participé à deux tables-rondes.

L'animation des acteurs pour partager et se développer

Depuis 2012, la DITP anime «100% Contacts efficaces », une communauté composée d'agents publics experts de l'écoute et de la relation-usager. Un grand nombre de ministères, organismes sociaux, collectivités territoriales et établissements publics y participent. Ensemble, ils **identifient, partagent et expérimentent les pratiques innovantes** au bénéfice des usagers comme des agents publics.

La conception d'outils pour donner des repères et favoriser le passage à l'échelle

Le kit personas « Usagers des services publics numériques » aide les agents publics à **mieux comprendre les différents profils d'usager** et à mieux les accompagner à l'utilisation des services en ligne, en s'adaptant à leurs besoins et leurs freins éventuels. Il a été co-construit avec la communauté « 100% contacts efficaces » et développé par une équipe de spécialistes en écoute usager, design et relation de service de la DITP.

"Accueillir les usagers des services publics en temps de crise sanitaire"

Fin 2020, un cycle d'échanges avec **plus de 80 agents de 42 services publics** a permis de dresser un premier panorama des nouvelles pratiques en matière d'expérience usagers, mises en œuvre par les services publics durant la crise sanitaire. Une première synthèse des contributions relatives à l'accueil physique dégage des pistes de réflexion ; ce document a vocation à être enrichi au gré de témoignages complémentaires. C'est **un support d'amélioration continue** pour maintenir, collectivement, un accueil de qualité, malgré les nouvelles contraintes sanitaires.

Un guide de bonnes pratiques en matière d'accueil téléphonique

Lors du 3ème CITP, en juin 2019, il a été décidé d'ouvrir un chantier sur l'amélioration de la capacité à joindre les services publics par téléphone. Une **étude approfondie conduite par la DITP** a permis d'établir un diagnostic de l'accueil téléphonique réalisé dans 20 services publics et de définir des objectifs de qualité. Un **guide des bonnes pratiques** a été conçu début 2020 pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique afin que tous les Français bénéficient, à terme, d'une meilleure expérience dans leur relation téléphonique avec l'administration. Ce guide est disponible sur demande.

Veiller, diffuser et influencer pour inspirer

La culture de service est en perpétuel mouvement : elle doit s'adapter à de nouvelles données, relever de nouveaux challenges, susciter de nouvelles ambitions. Cette dynamique implique de rester à l'affût des innovations, qu'elles soient publiques ou privées, nationales ou internationales. La veille, la diffusion de newsletters, la communication via les médias sociaux, la participation à des travaux de groupements professionnels, d'associations ou de recherche permettent de **construire une vision de l'avenir, d'anticiper les tendances et de propager les exemples** les plus inspirants.

Amélioration continue

Le programme Services Publics +, piloté par la DITP, engage les administrations en contact avec les usagers dans une démarche d'amélioration continue décentralisée. Ce dispositif repose sur une démarche de diagnostic interne des modalités de fonctionnement d'une équipe dans sa relation avec les usagers (auto-évaluation collective) puis d'écoute des parties prenantes (agents et élus d'un même territoire), afin d'identifier les actions d'amélioration à mener et les axes de progrès par rapport aux attendus des engagements Services publics +.

Un dispositif d'amélioration continue décentralisé, organisé au sein de chaque point de contact avec les usagers

Le dispositif d'amélioration continue repose sur l'écoute des parties prenantes (agents, usagers, élus), la prise de décision au plus près du terrain et la mise en place de plans d'action adaptés aux besoins des publics. Il s'inscrit dans une démarche de diagnostic collectif, d'association des différents acteurs et de responsabilisation renforcée des équipes opérationnelles.

Une démarche collaborative

Cette démarche est conduite au sein de chaque point de contact avec les usagers (sites de proximité, plateformes téléphoniques). Les agents et responsables opérationnels analysent leurs pratiques, mesurent la satisfaction des usagers et identifient les actions d'amélioration ; les usagers et les élus réfléchissent lors des comités locaux de l'amélioration continue à leur priorisation, au bénéfice du plus grand nombre.

«Il est indispensable de placer la décision au plus près du terrain pour s'adapter aux spécificités locales et répondre au mieux au besoin des usagers. C'est pourquoi ce processus d'amélioration continue est conduit au plus près du terrain, au plus près des usagers, dans chaque point de contact avec les Français.»
Thierry Lambert, Délégué interministériel à la transformation publique (DITP)

Une démarche de progrès continu reposant sur la responsabilité et l'autonomie des équipes opérationnelles

Les différentes phases du dispositif d'amélioration continue sont portées par les équipes opérationnelles, qui disposent de marges de manœuvre et d'initiatives renforcées pour définir les plans d'actions et des chantiers d'amélioration adaptés aux enjeux de leur territoire et aux attentes exprimées par leurs usagers.

> « Il faut faire du déploiement des engagements un projet d'équipe sinon ça ne fonctionnera pas. Il faut une équipe où tout le monde, de l'agent d'accueil au chef de service, adhère et contribue à la démarche. »

Audrey Baconnais-Rosez, cheffe du bureau de la qualité et du pilotage de la performance de l'administration territoriale au sein du Ministère de l'Intérieur

Un dispositif d'amélioration continue, organisé à tous les niveaux des services publics

La mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue implique **les services publics à tous les niveaux de leur organisation**, des directions centrales aux points de contacts avec les usagers. Chaque acteur porte des **missions complémentaires,** destinées à garantir une démarche efficace et itérative (boucle d'amélioration continue).

Les équipes opérationnelles, en contact direct avec les usagers sont chargées de mettre en œuvre, au plus près du terrain :

- La mesure et l'affichage des résultats de qualité de service, sans un souci de transparence d'une part et de valorisation des progrès et des efforts réalisés d'autre part
- Le recueil de l'avis des usagers, le dépôt de témoignages et de tout autre dispositif permettant d'échanger avec les parties prenantes (ex. comité d'écoute)
- Une analyse des résultats obtenus (démarche d'auto-évaluation) afin d'identifier les actions à mener et les axes de progrès par rapport aux attendus des engagements du programme Services Publics +. Cette démarche est menée en concertation avec l'ensemble des parties prenantes (usagers, agents, élus).
- La mise en œuvre et le suivi des plans d'action, préalablement affichés et rendus publics

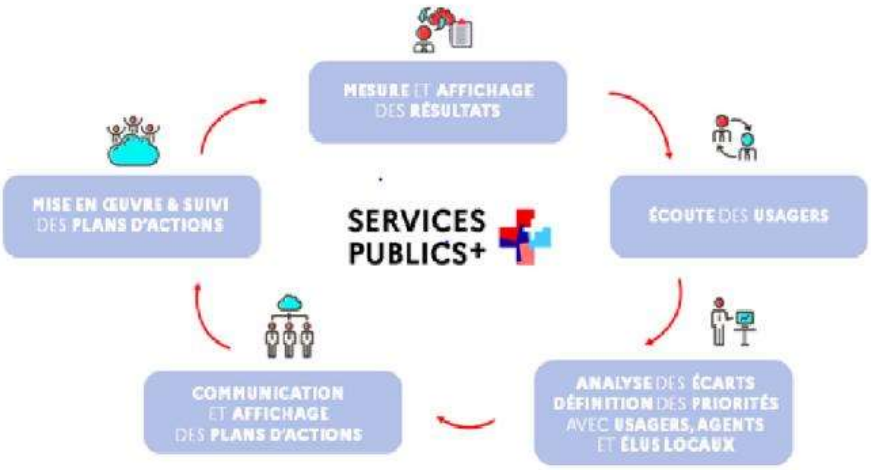

Schéma représentant la boucle d'amélioration continue

> « Quand on est testé par des personnes extérieures, les équipes sont fières. Je pense que c'est un cercle vertueux : mieux on accueille, plus les usagers sont satisfaits, plus ils sont satisfaits, plus ils vont nous faire des retours, plus ils nous font des retours positifs et plus on est fiers de développer ces services-là et d'accueillir les personnes de cette manière. »

Renaud Delmontez, responsable des services au public à la bibliothèque universitaire Paris Dauphine (PSL)

La DITP offre un appui méthodologique pour mettre en place cette démarche (cartographie, outil de formation, démarche d'auto-évaluation, livret pratique sur l'amélioration continue, suivi des plans d'actions...) et anime les communautés chargées de la relation usagers au sein des différents réseaux afin de stimuler le partage des bonnes pratiques, identifier et suivre les actions majeures d'amélioration.

Document 2 :

Modernisation publique : 16 projets pour un service public plus numérique et moins coûteux

Publié le 12/11/2018 La gazette de communes Par Louis Gohin

Le service public n'a pas fini de se dématérialiser, pour les agents et les usagers. RH, action sociale, commerce… Le gouvernement investit dans des projets d'outils numériques pour réduire les dépenses. Ce lundi 12 novembre, le gouvernement a dévoilé les lauréats du Fonds pour la transformation de l'action publique.

La transformation numérique devrait impacter 70% des métiers des agents publics, selon la direction interministérielle de la transformation publique (DITP). Pour réduire les dépenses d'ici quatre ans, la DITP choisit des projets pour dématérialiser les services administratifs, qui seront financés par le « fonds d'investissement pour la transformation de l'action publique », mis en place dans le cadre d'Action publique 2022. Le ministère de l'Action et des comptes publics a déjà désigné des premiers lauréats en juin. 16 autres ont été annoncés ce lundi 12 novembre à l'hôtel de ville de Paris, après un deuxième appel à candidatures. Chaque projet sera co-financé par l'administration qui en est porteuse et par le fonds.

Les projets prévus pour les administrations centrales et déconcentrées donnent le ton. À commencer par la gestion des ressources humaines. Une « plateforme interministérielle de formation des agents » portée par le ministère de l'Action et des comptes publics servira à accompagner le développement des compétences et les évolutions professionnelles de tous les agents publics dépendant des ministères, par une formation en présentiel et à distance (pour une économie espérée sur 4 ans de 2,3 millions d'euros, investissement compris).

Mutualisation des services

Autre exemple impliquant directement la gestion du personnel : en Bourgogne-Franche-Comté, la préfecture de région va mutualiser les espaces d'accueil du public et les locaux de différentes administrations, tout en développant un système d'information virtuel pour les usagers (économie attendue : 1 million sur 4 ans).

Plusieurs autres projets visent ainsi à rendre moins coûteux les services aux usagers : citoyens, étrangers, demandeurs d'asile… D'autres concernent la fiscalité, l'université ou même la police technique et scientifique par exemple, avec le même objectif.

Les régions sont concernées par une idée de plateforme virtuelle pour accompagner les investissements d'entreprises étrangères en France. Business France et les CCI feront l'objet de rapprochements, dans une collaboration regroupant aussi les services de l'État et des régions (15,5 millions en 4 ans).

Des mutualisations sont aussi prévues dans le cadre d'un projet de géo-plateforme à destination des agents publics et des citoyens. Cet outil, ouvert et collaboratif, permettra des mutualisations pour des usages autour des données et vise à « maîtriser la qualité des données souveraines françaises face aux géants de l'Internet » (économies sur 4 ans égales à l'investissement, projeté à 3,6 millions d'euros).

Social : des outils virtuels pour une information personnalisée

Pour faire valoir leurs droits, les fonctionnaires et les usagers auront à disposition un nouveau « Code du travail numérique » mis en place par le ministère du Travail. Le dispositif doit pouvoir fournir « une information pertinente sur la situation » de l'internaute, en puisant dans le Code ainsi que dans les conventions collectives.

Au niveau local, les opérateurs publics concernés par le logement locatif verront les cas de loyers impayés traités plus efficacement. Les systèmes d'information des différents organismes seront interconnectés, le déficit lié à la prévention sera réduit et l'intervention des services préfectoraux et de tribunaux d'instance sera optimisée.

L'action sociale fait l'objet d'un autre dossier, porté par le ministère de la Cohésion des territoires.

Les personnes sans abri verront leur dossier de demande d'hébergement traité plus rapidement. La prise en charge devrait aussi être améliorée. Les administrations auront, elles, une information plus complète à disposition. Les agents et travailleurs sociaux devraient pouvoir mieux anticiper les besoins hivernaux et faire face à des formalités moins lourdes.

Un troisième appel à projets sera lancé début 2019. Ce mardi, doit paraître une étude sur l'impact de la transformation numérique sur les agents de la fonction publique d'État et hospitalière (sur le site www.modernisation.gouv.fr), notamment en termes de recrutement et d'accompagnement des salariés.

Document 3 :

« Il faut moderniser le service public sans trahir ses valeurs »

TRIBUNE Publié le 5 octobre 2021 l'obs.fr

Dans une tribune à « l'Obs », un collectif d'agents des trois fonctions publiques (Etat, territoriale, hospitalière) annonce la fondation d'un think tank baptisé « Sens du service public ». Leur objectif ? Penser réellement à l'avenir de l'administration, s'adapter aux besoins de la société et ouvrir le débat à d'autres champs que la seule logique budgétaire.

Depuis de nombreuses années, les concepts de « modernisation » et de « réforme » de l'administration publique s'imposent dans les débats, dans un sens étroit qui ne les renvoie qu'à des impératifs de gestion et de management public. Au sortir de la crise sanitaire, et alors que s'approchent les campagnes présidentielles et législatives, il convient de réaffirmer les principes et valeurs qui doivent guider l'évolution de nos services publics afin de les adapter à l'évolution des besoins de la société.

Les projets successifs de modernisation des dernières décennies (stratégies ministérielles de modernisation en 2003, révision générale des politiques publiques en 2007, modernisation de l'action publique en 2012, action publique 2022) ont surtout cherché à rationaliser les fonctionnements et à réduire les coûts plutôt que l'utilité pour les citoyens. Parfois, au détriment des principes fondateurs de nos services publics, gages de cohésion sociale.

Nous portons la conviction qu'un secteur public fort, efficace, proche des citoyens, capable d'interroger son fonctionnement et ses pratiques, soucieux de s'adapter aux enjeux d'un monde qui change, est à la fois un facteur de cohésion nationale, de justice sociale, d'attractivité, d'engagement et d'innovation. Les services publics sont également la condition même de la vitalité de notre vie démocratique, de l'affirmation de notre modèle basé sur la protection des libertés individuelles et collectives.

Dès lors, la véritable « modernisation » de nos administrations publiques doit reposer sur des valeurs partagées et donner un sens autre que de seules aspirations gestionnaires. Trois objectifs essentiels doivent impérativement être recherchés : l'égalité d'accès pour toutes et tous, l'exemplarité écologique et sociale et l'écoute démocratique.

Egalité d'accès

Premièrement, nous avons besoin de réaffirmer le projet des services publics, qui est celui de l'égalité d'accès. Nos services publics doivent être guidés par deux grandes ambitions : la proximité et l'accessibilité pour l'usager. La crise sanitaire a montré combien la distance aux services publics a pu être problématique dans certains villages ou quartiers. La modernisation des services publics ne doit pas être synonyme de moins de services publics, de leur effacement ou de leur recul, mais d'une priorité absolue donnée au renforcement des agents de terrain, ceux qui sont au contact direct des citoyens, à l'école, dans les transports publics, dans les services de santé.

Enfin, la digitalisation et la dématérialisation, si elles sont porteuses d'innovations importantes, doivent être systématiquement pensées et humainement accompagnées pour pallier les multiples fractures numériques qui continuent d'exister dans notre société.

Exemplarité écologique et sociale

Deuxièmement, pour asseoir sa légitimité et son rôle de transformation, l'administration publique doit évoluer vers une administration exemplaire, en phase notamment avec les impératifs de développement durable et de respect de l'environnement. Nombre de PME affirment ainsi ne plus candidater aux marchés publics devenus de plus en plus complexes et trop souvent attribués aux moins-disants financiers plutôt qu'aux acteurs locaux plus respectueux de leurs salariés et de leur environnement. Répondre aux défis du réchauffement climatique et lutter contre les pollutions doivent s'appuyer sur des fonctionnements administratifs respectueux au quotidien des conditions d'une vie durable sur notre planète, et sur des agents publics davantage formés aux enjeux et aux dispositifs de la transition écologique.

Ecoute démocratique

Enfin, la modernisation des services publics emporte une administration plus humble, qui prend le temps de se mettre à l'écoute des usagers et des citoyens. La e-administration ne doit pas être un prétexte pour couper les liens sociaux avec les usagers, sous peine d'engendrer des non-recours aux droits, déjà terriblement à l'œuvre. Elle est l'occasion de renforcer la qualité de la relation à l'usager.

Pour redonner du sens à l'action, les modes verticaux d'élaboration des politiques publiques doivent laisser place à la concertation, à la coconstruction, à la mise en œuvre et à l'évaluation partagées. Le langage de l'administration doit aussi se faire plus universel et à la portée de tous les citoyens. Enfin, attachées aux valeurs du statut, nos fonctions publiques doivent être représentatives de la diversité de la société française pour renforcer leur idéal méritocratique, attractives pour recruter de nouveaux profils et soucieuses au travers du dialogue social de laisser de véritables espaces de concertation et de propositions aux fonctionnaires, c'est-à-dire à ceux qui font le service public.

Les chantiers sont nombreux, mais le service public doit évoluer vers le « toujours mieux » qui n'est pas le « toujours plus ».

Parce que nous croyons au modèle français de service public, nous fondons le Sens du service public.

Document 4 :

Le numérique au service de la simplification

www.gouv.nc 13 mars 2019

« La simplification administrative et la modernisation de l'administration sont nos priorités », a rappelé Bernard Deladrière.

Le gouvernement lance guichet-entreprises.nc et demarches.gouv.nc Destinés aux entreprises et aux usagers, ces deux sites s'inscrivent dans la volonté de moderniser l'administration et de simplifier les démarches.

« Faciliter la vie des usagers », tel est l'objectif de ces sites présentés à la presse par Bernard Deladrière, membre du gouvernement en charge notamment de l'économie numérique et de la modernisation de l'administration.

Testé depuis septembre dernier, guichet-entreprises.nc, permet à l'internaute d'effectuer en ligne l'ensemble des démarches nécessaires à la création d'une entreprise individuelle et aux souscriptions de patentes. En clair, *« réaliser en une seule fois, via un formulaire unique, toutes les formalités que l'on devait jusqu'alors effectuer auprès de cinq interlocuteurs : l'ISEE, la DAE, la DSF, la Cafat et les trois chambres consulaires. C'est le concept "Dites-le nous une fois" ».*

Un guichet unique pour créer son entreprise en ligne

L'entrepreneur, à l'aide d'un numéro de dossier généré automatiquement, et de son adresse de messagerie électronique, peut à tout moment se reconnecter à son formulaire, suivre les phases de validation de son dossier et recevoir par email les documents nécessaires au démarrage de son activité.

Cette première version, qui ne concerne que les entreprises individuelles, a pour ambition de s'élargir rapidement aux formalités de création des sociétés, notamment grâce aux retours que formuleront les usagers pilotes.

Guichet-entreprises.nc devrait en effet rapidement rencontrer sa cible parmi les quelque 3 500 nouveaux travailleurs indépendants enregistrés chaque année. Notamment en cette *« période de crise ou tout doit être fait pour favoriser la création d'entreprises et donc d'emplois »*, a souligné Bernard Deladrière.

Vos démarches et services en ligne

Second site lancé cette semaine, demarches.gouv.nc est, quant à lui, dédié aux services en ligne du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, pour les usagers, les professionnels et les associations. Il concerne toutes les directions du gouvernement qui se sont engagées dans une démarche de dématérialisation, *« essentiellement les services fiscaux, les affaires économiques, le travail et l'emploi et les affaires coutumières »*, a indiqué le membre du gouvernement. Il constitue à la fois un portail vers les sites de téléservices spécifiques tels qu'impots.nc, concours.gouv.nc, emploi.gouv.nc, etc. et un recueil de toutes les démarches dématérialisées du gouvernement. *« Sur les 320 démarches identifiées en vue d'une dématérialisation, une centaine ont été réalisées ou sont en cours de réalisation, soit environ un tiers des démarches du gouvernement qui seront sous forme de téléservices à la fin du 1er semestre 2019 »*, a annoncé Bernard Deladrière.

Dématérialisation des cartes grises

Courant 2019, la carte grise sera dématérialisée. En conséquence, la plupart des démarches relatives à ce document pourront être réalisées sur internet (vente, achat, duplicata, changement d'adresse) et le certificat d'immatriculation du véhicule sera envoyé à l'usager par messagerie électronique. Conserver sa carte grise dans la boîte à gants ne sera donc plus nécessaire.

Ce dispositif permettra notamment aux forces de l'ordre d'accéder, depuis le terrain, aux informations relatives au véhicule grâce à son numéro d'immatriculation.

Les réticents au tout numérique pourront bien sûr toujours effectuer leurs démarches au guichet de la DITTT. Celui-ci accepte d'ailleurs, depuis le 1er février, les règlements par carte bancaire. Toutes les cartes de paiement sont acceptées sans minimum de paiement, à l'exception de l'American Express.

Service-public.nc en chiffres

Créé en 2015, le site service-public.nc compte aujourd'hui 45 partenaires, 755 téléservices et 891 000 pages vues en 2018.

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2022
POUR L'ACCES AU GRADE PRINCIPAL DANS LE CORPS DES REDACTEURS DU CADRE DE L'ADMINISTRATION GENERALE DE LA NOUVELLE-CALEDONIE

---------⏮ ⏭--------

EPREUVE ECRITE D'ADMISSIBILITE : REDACTION D'UNE NOTE DE SYNTHESE

DUREE : 3h00 COEFFICIENT : 1

CORRIGE

Votre collectivité souhaite s'engager dans une démarche de transformation de l'administration.

Il vous est demandé de rédiger une note sur les enjeux de cette démarche pour le service public et les actions à déployer afin de la mettre en œuvre.

Proposition de plan :

I – les enjeux de la transformation de l'administration

A- De l'enjeu de réduction des dépenses aux valeurs du service public.
B- Des objectifs essentiels à rechercher : égalité d'accès, exemplarité écologique et sociale, écoute démocratique.

II- Les actions à déployer pour la mise en œuvre de la transformation de l'administration

A- L'engagement de la collectivité dans une démarche de transformation de l'administration
B- Une démarche participative des usagers
C- L'accompagnement des services concernés