



Nous n'avons volontairement pas corrigé les imperfections de forme qui peuvent survenir dans chaque copie.

Epreuves d'accès, en 2019, au cycle préparatoire au concours interne

1^{ère} épreuve d'admissibilité :

Rédaction, en quatre heures, d'une note de synthèse sur un dossier.

Meilleure copie

Note : 16/20

« On ne peut plus continuer à supprimer les lieux de services publics », expliquait le Ministre de l'Action et des Comptes publics dans un entretien accordé à Ouest France le 29 novembre 2018. Le Ministre annonçait alors la création d'environ 400 permanences d'agents du Trésor « en milieu rural et dans les quartiers » en 2019. L'accès aux services publics, activités d'intérêt général qui s'exercent sous l'égide des pouvoirs publics, est garanti par les trois grands principes de continuité, d'égalité et de mutabilité. Le respect de ces principes est au cœur de l'exigence d'amélioration de l'accessibilité des services publics inscrite dans la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, dite loi NOTRe. Le programme Action publique 2022, lancé le 13 octobre 2017, porte l'exigence de la modernisation et de l'amélioration de la qualité des services publics.

On peut dès lors se demander à quel point la modernisation des services publics à des fins d'efficacité permet aussi de répondre aux besoins d'accessibilité exprimés par les usagers.

La modernisation des services publics, en plaçant l'efficacité des services au cœur de l'action publique, permet de garantir le respect des principes de continuité, d'égalité et de mutabilité de l'accès aux services publics (I).

Dans ce cadre, le développement de l'administration numérique répond aux besoins des agents et des usagers, mais exige aussi qu'une attention particulière soit portée au principe d'égalité d'accès, par le biais du développement de compensations et de plans prévisionnels (II).

I) La modernisation des services publics, en développant leur efficacité, permet de garantir le respect des principes de continuité, d'égalité et de mutabilité de l'accès aux services publics

A) Le développement de l'efficacité des services publics permet de maintenir leur qualité

Les résultats d'un questionnaire sur les services publics révélés par le Forum de l'Action publique en mai 2018 montrent que les agents et les usagers sont attachés au service public et déplorent sa dégradation. Cette dégradation est imputée à un manque de continuité des services : seuls 31% des usagers jugent cette valeur effective. Le principe de continuité implique un fonctionnement régulier et continu des services publics. La recherche d'efficacité, impliquant une rationalisation des ressources allouées aux services publics, vise à maintenir une qualité de service permettant de respecter le principe de continuité. La fermeture de la maternité du Blanc,

dans l'Indre, est justifiée par une activité insuffisante, qui ne permet pas de maintenir à niveau les compétences du personnel médical, donc de garantir un service continu et de qualité.

Le principe de continuité est complété par les principes de mutabilité et d'égalité : les usagers doivent être placés face aux services publics dans une position égale et les prestations fournies doivent évoluer avec les besoins des usagers. L'évolution de La Poste, dans le cadre de la loi du 9 février 2010, a permis de répondre à une exigence d'efficacité en respectant ces deux principes. Le développement de 8138 points de contact en partenariat confère à la France le réseau le plus important d'Europe avec 3,7 points de contact pour 10 000 habitants, compense la diminution d'activité des bureaux de Poste en proposant des horaires mieux adaptés aux usagers, et permet à La Poste de développer sa mission d'accessibilité bancaire. De même, les réformes de la loi de programmation 2018-2022 pour la justice répondent à des demandes d'accélération des procédures en proposant la dématérialisation.

B) L'accessibilité géographique reste un enjeu majeur pour le respect du principe d'égalité d'accès, dans le cadre de la modernisation des services publics

En novembre 2018, le Ministre Gérald Darmanin annonce la création d'environ 400 permanences d'agents du Trésor afin d'augmenter les « points de contact » avec la population. La fermeture de points de contact en milieu rural ou péri-urbain peut être perçue comme une forme de discrimination au bénéfice des métropoles. Outre l'activité des Ministères, le Commissariat général à l'égalité des territoires a également accompagné les départements dans l'élaboration de schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public dès 2014, afin de renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité.

Des solutions innovantes sont aussi mises en place pour recréer des points de contact dans les territoires isolés. Depuis 2015, le CGET gère un fonds inter-opérateurs pour le financement des Maisons de services au public (MSAP), situées dans les zones rurales ou péri-urbaines. Les 1339 MSAP actives en février 2019 sont articulées autour d'une structure porteuse (collectivité locale, association ou groupe La Poste) et proposent à la fois une présence humaine et des outils numériques pour un meilleur accès à plusieurs opérateurs de services au public. Leur financement a doublé entre 2015 et 2018, avec plus de 40 millions d'euros sur les trois ans. Des collectivités locales comme le Grand Cahors exercent aussi leur droit à l'expérimentation en développant des maisons de service public itinérantes au coût de fonctionnement de 100 000 euros par an : deux agences sont ainsi en mesure de répondre, après deux semaines de formation, aux demandes variées d'usagers souvent âgés et isolés. L'accès aux services publics s'accompagne ainsi d'une réponse à un besoin de contact humain que ne fournit pas le recours au numérique.

II) Le développement de l'administration numérique répond à un besoin d'accessibilité et permet de gagner en efficacité, mais exige qu'une attention particulière soit portée au principe d'égalité d'accès

A) Le développement de l'administration numérique répond aux besoins des agents et des usagers

Suite au plan Jospin « Internet, un défi pour la France » en 1997, le premier site administratif « Admifrance » a été lancé en 1998, puis remplacé par le portail « service-public.fr » en 2000. Ce portail, qui permet d'accéder en ligne à un ensemble de services, s'inscrit dans la vision d'Etat plate-forme développée par Tim O'Reilly : il s'agit de simplifier les démarches pour les utilisateurs en facilitant la communication entre les administrations. La Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) développe ainsi le principe « Dites-le nous une fois » qui permet aux particuliers et aux professionnels de réaliser des économies de temps et de ressources en ne transmettant qu'une seule fois, de façon dématérialisée, les documents dont l'administration a besoin.

Ce développement répond à un besoin des utilisateurs. Plus de 6 millions d'usagers ont accédé aux 345 services proposés par FranceConnect et 500 000 personnes par mois ont recours à des applications comme Mes Aides, qui permettent de simuler ses droits à 27 aides sociales différentes. La France donne donc la priorité à la

transformation numérique de ses administrations avec le programme Action Publique 2022, qui prévoit un fonds dédié de 700 millions d'euros entre 2017 et 2022.

B) Le développement de l'administration numérique ne doit pas se faire sans une attention particulière portée au principe d'égalité d'accès aux services publics, par le biais du développement de compensations et de plans prévisionnels

Le syndicat de la magistrature alerte en juillet 2018 sur les inégalités qui existent entre les usagers des outils numériques : les inégalités sociales sont souvent couplées à des difficultés de maîtrise technique et à des difficultés d'accès au matériel informatique. Le Défenseur des droits souligne ainsi en janvier 2019 que 541 communes françaises sont en zone blanche, que 19% des Français n'ont pas d'ordinateur à leur domicile et que 27% d'entre eux ne disposent pas de smartphones. Ces chiffres sont plus élevés dans les territoires ultra-marins et parmi les populations à bas revenus, sans diplômes ou de plus de 70 ans, suscitant le risque de « créer une fracture supplémentaire pour un public déjà en difficulté ». Un rapport du Sénat montre enfin que la dématérialisation, si elle n'est pas compensée pour les agents, peut entraîner des difficultés supplémentaires : suite à la réduction du nombre de guichets en mesure de recueillir les demandes de passeports ou de cartes nationales d'identité, les délais d'attente peuvent s'agrandir considérablement.

Afin de pallier ces difficultés, le Défenseur des Droits préconise un accompagnement des usagers et des agents par un plan de formation de plus grande ampleur que le Pass numérique déjà prévu, qui alloue dix millions d'euros à une formation de 10h à 20h par personne. Est aussi recommandée l'application des règles existantes (RGAA de 2019 pour les personnes handicapées, directive européenne de 2016). La DIIP insiste enfin sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) au sein des fonctions publiques d'Etat et hospitalière, où 70% des emplois pourraient être affectés par le numérique.

Les enjeux en matière d'accès aux services consistent avant tout à veiller à la complémentarité entre exigence d'efficacité et égalité d'accès. Des maisons du numérique itinérantes pourraient être développées et renforcées.