



MINISTÈRE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

CONCOURS EXTERNE ET INTERNE POUR LE RECRUTEMENT DE PERSONNELS DE CATÉGORIE C

ANNÉE 2019

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ

Durée : 3 h 00 - Coefficient : 2

Résolution de cas pratiques permettant de vérifier l'aptitude du candidat à présenter les éléments d'un dossier et pouvant comporter la réponse à des questions sur ce dossier, la rédaction d'un document, la mise au point d'un tableau de chiffres.

Code matière : 106

Toute note inférieure à 5/20 est éliminatoire.

Recommandations importantes

Le candidat trouvera au verso la manière de servir la copie dédiée.

Sous peine d'annulation de sa copie, le candidat ne doit porter aucun signe distinctif (nom, prénom, signature, numéro de candidature, etc.) en dehors du volet rabattable d'en-tête.

Il devra obligatoirement se conformer aux directives données.

Tournez la page S.V.P.

Le candidat devra compléter l'intérieur du volet rabattable des informations demandées et se conformer aux instructions données

Nom de naissance
Prénom usuel
Jour, mois et année
Signature obligatoire
Numéro de candidature

À compléter par le candidat

Ne rabattre le cache qu'en présence d'un membre de la commission de surveillance

ÉTiquETTE D'IDENTIFICATION
 Faire comme ceci
 Ne pas faire

Axe de lecture code à barres candidat

Liberté • Égalité • Fraternité
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Nom :
 Prénom :
 Date de naissance :
 N° de candidature (si absence de code barre)
 Signature :

Concours externe - interne - professionnel - ou examen professionnel ⁽¹⁾
 (1) Rayer les mentions inutiles

Pour l'emploi de : **Personnels de catégorie C**

Épreuve n° :

Matière : **Cas pratiques**

Date :

Nombre d'intercalaires supplémentaires :

Preciser éventuellement le nombre d'intercalaires supplémentaires

À L'ATTENTION DU CANDIDAT

En dehors de la zone d'identification rabattable, les copies doivent être totalement anonymes et ne comporter aucun élément d'identification tel que nom, prénom, signature, paraphe, localisation, initiale, numéro, ou toute autre indication même fictive étrangère au traitement du sujet.

Il est demandé aux candidats d'écrire et de souligner si nécessaire au stylo bille, plume ou feutre, de couleur noire ou bleue uniquement. Une autre couleur pourrait être considérée comme un signe distinctif par le jury, auquel cas la note de zéro serait attribuée. De même, l'utilisation de crayon surligneur est interdite.

Les étiquettes d'identification codes à barres, destinées à permettre à l'administration d'identifier votre copie, ne doivent être détachées et collées dans les deux cadres prévus à cet effet qu'en présence d'un membre de la commission de surveillance.

Suivre les instructions données pour les étiquettes d'identification

NOTE / 20

RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION

À L'ATTENTION DU CORRECTEUR

Pour remplir ce document :
 Utilisez un stylo ou une pointe feutre de couleur NOIRE ou BLEUE.

EXEMPLE DE MARQUAGE : Faire comme ceci (barre) Ne pas faire (cercle, croix, trait)

Pour porter votre note, cochez les gélules correspondantes.

Reportez la note dans les zones **NOTE / 20** et dans le cadre **A**

En cas d'erreur de codification dans le report des notes cochez la case **erreur** et reportez la note dans le cadre **B**.

Cadre A réservé à la notation				Cadre B réservé à la notation rectificative			
20	19	18		20	19	18	
17	16	15		17	16	15	
14	13	12		14	13	12	
11	10	09		11	10	09	
08	07	06		08	07	06	
05	04	03		05	04	03	
02	01	00		02	01	00	
Décimales				Décimales			
,00	,25	,50	,75	,00	,25	,50	,75
							Erreur

NOTE / 20

EN AUCUN CAS, LE CANDIDAT NE FERMERA LE VOLET RABATTABLE AVANT D'Y AVOIR ÉTÉ AUTORISÉ PAR LA COMMISSION DE SURVEILLANCE

SUJET

Les candidats sont autorisés à utiliser les matériels suivants :

- les calculatrices non programmables sans mémoire alphanumérique ;*
- les calculatrices avec mémoire alphanumérique et/ou avec écran graphique qui disposent d'une fonctionnalité « mode examen ».*

Sont interdits :

- les téléphones portables ainsi que les montres et/ou tout autres objets et accessoires connectés ;*
- l'utilisation de tout autre document ou matériel autre que le matériel nécessaire pour composer.*

TRAVAIL À EFFECTUER

I – À PARTIR DU FONDS DOCUMENTAIRE RÉPONDEZ AUX QUESTIONS SUIVANTES

1. Définissez et illustrez la notion de service public (document n° 1). Répondez en 5 à 10 lignes au maximum.
2. Définissez les prélèvements obligatoires et précisez leur niveau en France en 2018 (documents n°s 2 et 3). Répondez en 5 à 10 lignes au maximum.
3. Quels sont les trois versants qui composent la fonction publique ? Illustrez votre propos de données chiffrées (document n° 6). Répondez en 5 à 10 lignes au maximum.
4. Définissez en 10 à 15 lignes au maximum le projet de transformation numérique des administrations. Précisez les avantages attendus pour l'État, les usagers et les agents publics (document n° 7).

II – APPLICATIONS

1. Sur la base du tableau du document n° 2 :
 - a) Établissez un graphique en courbe de l'évolution des prélèvements obligatoires en France sur la période 1960-2018. L'abscisse correspondra à la période avec segmentation par décennie depuis 1960 jusque 2018 et l'ordonnée la valeur en pourcentage de Produit Intérieur Brut (PIB). Vous indiquerez sur la courbe les valeurs en pourcentage.
 - b) Commentez cette évolution en cinq lignes au maximum.
2. Sur la base du tableau en fin du document n° 4 :
 - a) Établissez un graphique de type histogramme faisant apparaître la répartition des recettes fiscales nettes du budget général de l'État pour l'année 2019. L'abscisse correspondra aux recettes (IR pour impôt sur le revenu, IS pour l'impôt sur les sociétés, TICP pour taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques, TVA pour taxe sur la valeur ajoutée

et ACF pour autres contributions fiscales). L'ordonnée indiquera leur montant en milliards d'euros.

b) Calculez, en pourcentage arrondi à l'unité la plus proche, la part de la taxe sur la valeur ajoutée dans le total des recettes fiscales nettes du budget général de l'État.

3. À partir des données du tableau du document n° 6 :

a) Calculez, en pourcentage arrondi à l'unité la plus proche, la part représentative de la fonction publique hospitalière, de la fonction publique territoriale et de la fonction publique de l'État dans l'ensemble de la fonction publique.

b) Établissez un graphique de type secteur faisant apparaître la répartition du total des équivalents temps plein (ETP) des trois versants de la fonction publique pour l'année 2015.

III – RÉDACTION

« Les services publics sont une source de cohésion nationale et représentent des biens communs au profit de tous » (Rapport du Comité Action Publique 2022).

À l'aide du fonds documentaire et de votre réflexion personnelle, vous exposerez en deux pages au maximum les raisons pour lesquelles les services publics doivent poursuivre leur modernisation et les formes qu'ils pourraient prendre demain.

Liste des documents

- Document n° 1 Extrait du site internet vie-publique.fr « La notion de service public » – 22 décembre 2018 (1 page)
- Document n° 2 Extrait du bilan de l'INSEE sur les comptes nationaux « Evolution des prélèvements obligatoires 1959-2018 » – 26 mars 2019 (1 page)
- Document n° 3 Extrait du site internet vie-publique.fr « Que sont les prélèvements obligatoires » – 30 juin 2018 (1 page)
- Document n° 4 Extrait du site internet du Ministère de l'Action et des Comptes publics – Direction du Budget – « Chiffres clés du budget de l'État – Évaluation des recettes perçues par l'État en 2019 » – février 2019 (3 pages)
- Document n° 5 Extrait de l'article publié sur le site internet du Figaro « Baisser les dépenses publiques : oui mais lesquelles ? » – 8 avril 2019 (1 page)
- Document n° 6 Extrait du Rapport annuel sur l'état de la fonction publique publié par le ministère de l'Action et des Comptes publics – Direction générale de l'Administration et de la Fonction publique « Les Chiffres-clés » – 6 décembre 2017 (1 page)
- Document n° 7 Extrait du site internet du portail de la transformation de la fonction publique – « Action Publique 2022 – Comité interministériel de la transformation publique : ce qu'il faut retenir » – 29 octobre 2018 (2 pages)
- Document n° 8 Extrait de la circulaire relative à « L'organisation territoriale des services publics » – Premier ministre – 24 juillet 2018 (1 page)
- Document n° 9 Extrait du rapport du Comité Action Publique 2022 « Notre service public est un levier de cohésion sociale et d'attractivité » – juin 2018 (3 pages)
- Document n° 10 Extrait du rapport du Défenseur des droits « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » – 16 janvier 2019 (1 page)

Le fonds documentaire comporte 15 pages.

Extrait du site internet vie-public.fr « La notion de service public » – 22 décembre 2018**La notion de service public**

La notion de service public est essentielle en France. La « défense » du service public et la crainte de sa « remise en cause » sont des thèmes récurrents du débat politique. Durant les grèves de novembre et décembre 1995, le Premier ministre a cru pouvoir apaiser le climat en proposant d'inscrire la notion de service public dans la Constitution. C'est dire son importance capitale... La difficulté est que le périmètre de cette notion est variable dans le temps et dépend de la définition qu'en ont la population et le pouvoir politique à un moment donné.

De plus, l'expression service public désigne deux éléments différents : une **mission**, qui est une activité d'intérêt général, et un **mode d'organisation** consistant, de façon directe ou indirecte, à faire prendre en charge ces activités d'intérêt général par des personnes, soit publiques (État, collectivités territoriales, établissements publics) soit privées, mais sous le contrôle d'une personne publique.

Plusieurs fonctions selon un régime juridique bien fixé

Selon les finalités poursuivies, le service public remplit **quatre fonctions principales**. On distingue les services publics à finalité d'ordre et de régulation (la défense nationale, la justice, la protection civile, les ordres professionnels...), ceux ayant pour but la protection sociale et sanitaire (sécurité sociale, service public hospitalier...), ceux à vocation éducative et culturelle (enseignement, recherche, service public audiovisuel...) et ceux à caractère économique.

Le régime juridique du service public est organisé autour de **trois grands principes**.

Le premier est celui de la **continuité du service public**. Il constitue un des aspects de la continuité de l'État et a été qualifié de principe de valeur constitutionnelle par le Conseil constitutionnel (décision 79-105 DC du 25 juillet 1979). Il repose sur la nécessité de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption. Cependant, selon les services, la notion de continuité n'a pas le même contenu (permanence totale pour les urgences hospitalières, horaires prévus pour d'autres). La jurisprudence du Conseil d'État est très précise sur cette exigence : est ainsi condamné un service qui ne respecte pas les heures d'ouverture annoncées (ouverture tardive, fermeture hâtive). Toutefois, ce principe de continuité doit s'accommoder du principe, à valeur constitutionnelle lui aussi, du droit de grève. La plupart des agents des services publics disposent de ce droit, à l'exception de certaines catégories pour lesquelles la grève est interdite (policiers, militaires...) ou limitée par un service minimum (navigation aérienne, transports ferroviaires, télévision et radio...).

Le deuxième principe est celui de l'**égalité devant le service public**, lui aussi à valeur constitutionnelle, qui procède de l'application à ce domaine du principe général d'égalité de tous devant la loi, proclamé par la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789. Il signifie que toute personne a un droit égal à l'accès au service, participe de manière égale aux charges financières résultant du service (égalité tarifaire sauf pour les services facultatifs, tels que les écoles de musique, par exemple), et enfin doit être traitée de la même façon que tout autre usager du service. Ainsi, le défaut de neutralité – principe qui est un prolongement du principe d'égalité – d'un agent du service public, par exemple une manifestation de racisme à l'encontre d'un usager, constitue une faute déontologique grave.

Enfin, le dernier principe de fonctionnement du service public est celui dit d'**adaptabilité ou mutabilité**. Présenté comme un corollaire du principe de continuité, il s'agit davantage d'assurer au mieux, qualitativement, un service plutôt que de sa continuité dans le temps. Cela signifie que le service public ne doit pas demeurer immobile face aux évolutions de la société ; il doit suivre les besoins des usagers (ex : souplesse d'organisation des services publics) ainsi que les évolutions techniques (ex : passage, au début du XXe siècle, du gaz à l'électricité).

À ces éléments s'est ajoutée la **place traditionnellement importante de l'État en France**. Depuis l'époque de Colbert (XVIIe siècle), la puissance publique a toujours considéré qu'elle avait un rôle à jouer dans le développement économique du pays. Le service public a souvent servi de fondement à cette intervention économique étatique dans des domaines extrêmement variés : transports ferroviaires (Plan Freycinet à la fin du XIXe siècle), transports aéronautiques (Concorde), téléphone (appui donné à l'entreprise Cit-Alcatel durant les années 1970)...

(...)

Extrait du bilan de l'INSEE sur les comptes nationaux « Evolution des prélèvements obligatoires 1959-2018 » – 26 mars 2019

Evolution des prélèvements obligatoires

en % du PIB

Année	Prélèvements obligatoires
2018	45,0
2017	45,2
2016	44,6
2015	44,5
2014	44,8
2013	44,9
2012	43,9
2011	42,7
2010	41,5
2009	41,2
2008	42,1
2007	42,3
2006	43,0
2005	42,6
2004	42,2
2003	42,0
2002	42,2
2001	42,9
2000	43,2
1999	44,0
1998	43,3
1997	43,4
1996	43,2
1995	42,1
1994	41,9
1993	41,3
1992	40,7
1991	41,2
1990	40,9
1989	40,9
1988	41,2
1987	42,1
1986	41,3
1985	41,9
1984	41,8
1983	41,1
1982	40,3
1981	39,8
1980	39,6
1979	38,9
1978	37,2
1977	37,0
1976	37,1
1975	35,1
1974	33,7
1973	33,5
1972	33,5
1971	33,1
1970	33,6
1969	34,2
1968	33,9
1967	33,1
1966	33,3
1965	33,4
1964	33,2
1963	32,2
1962	31,4
1961	31,4
1960	30,3
1959	30,9

Note : hors cotisations sociales imputées et crédit d'impôt
Champ : France.

Source : Insee, comptes nationaux - base 2014.

Extrait du site internet vie-publique.fr « Que sont les prélèvements obligatoires » – 30 juin 2018**Les ressources de l'État**

Les prélèvements obligatoires (PO) sont l'ensemble des impôts et cotisations sociales prélevés par les administrations publiques et les institutions européennes.

Quatre catégories d'administrations publiques bénéficient des prélèvements obligatoires :

- l'État et les organismes divers d'administration (ODAC), bénéficiaires de près de 32 % des PO en 2015 (ce qui représente 1/7^e du PIB) ;
- les administrations publiques locales (APUL) (environ 13,5 % des PO en 2015) ;
- les administrations de Sécurité sociale (ASSO) (plus de 54% des PO en 2015) ;
- l'Union européenne (environ 0,22 % des PO en 2015).

Les charges à financer sont donc les dépenses prévues par le budget de l'État, des collectivités et les prestations sociales. Les versements effectués par les contribuables (personnes physiques ou morales) ne sont pas volontaires, c'est-à-dire qu'ils ne choisissent ni leur montant, ni les conditions auxquelles ils s'en acquittent.

Les prélèvements obligatoires sont une notion de comptabilité nationale et non juridique : elle repose sur des conventions conduisant à exclure certains flux.

Les finances publiques distinguent les **différents types de prélèvements obligatoires** selon la nature de leur contrepartie :

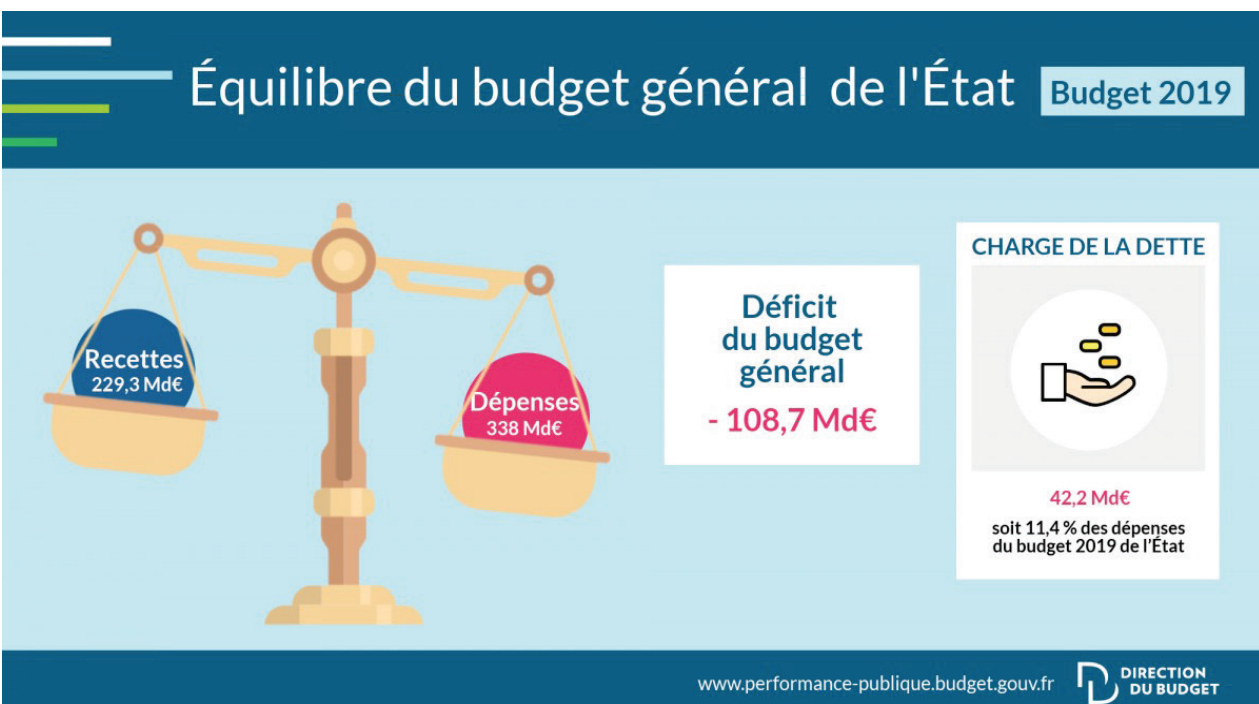
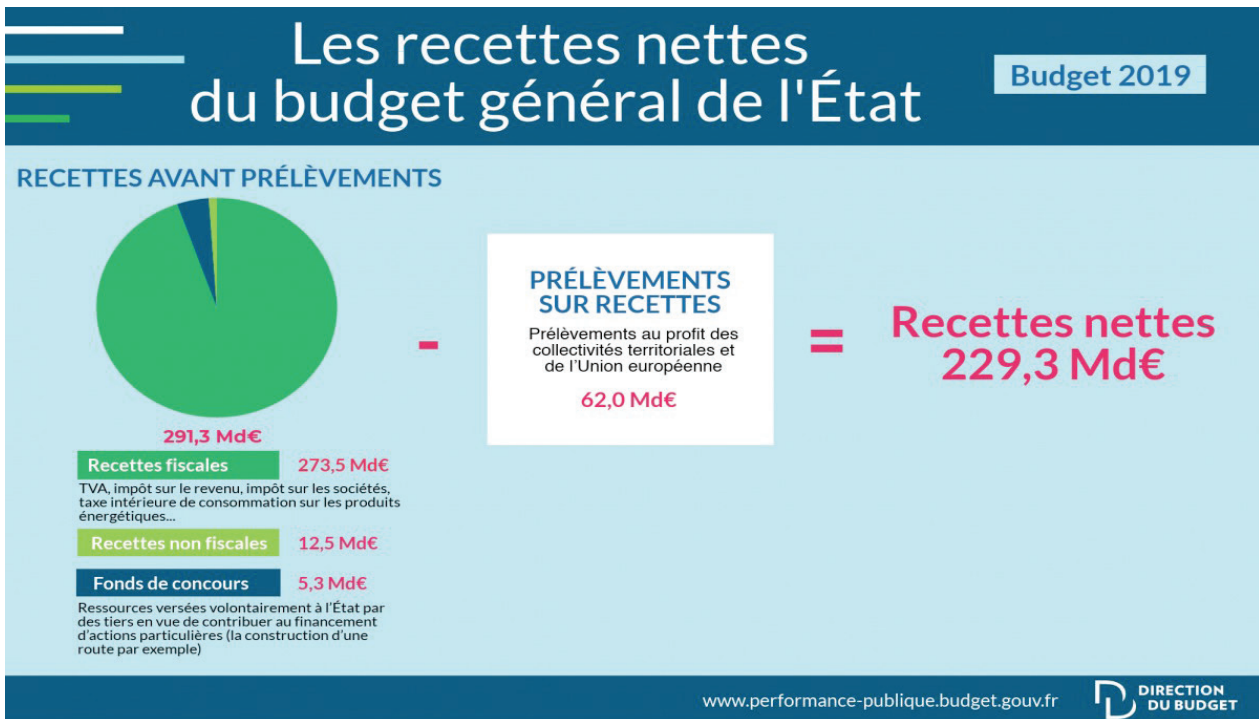
- **les impôts** : prélevés sur l'ensemble des contribuables, ils trouvent leur contrepartie dans les dépenses de l'État ;
- **les cotisations sociales** : prélevées au profit des organismes de protection sociale, elles ont une contrepartie dans les prestations sociales ;
- **les taxes fiscales** : perçues sur les particuliers à l'occasion de la fourniture d'un service, sans équivalence absolue entre son montant et son prix (ex : taxe locale d'équipement, taxe funéraire).

Cette classification est indépendante de la dénomination retenue. Par exemple, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) n'est pas une taxe mais un impôt.

Le niveau des prélèvements obligatoires est mesuré par la part qu'ils occupent dans la richesse nationale. Il constitue un indicateur de l'intervention publique, qui ne peut s'interpréter indépendamment des choix politiques d'organisation de la société. Le taux de prélèvements obligatoires s'est élevé à 41,5 % du produit intérieur brut (PIB) en France en 2010, à 44,8 % en 2014 et à 44,5 % en 2015.

La notion de prélèvements obligatoires doit être interprétée avec prudence à cause de la complexité des flux financiers au profit des administrations publiques et de la croissance de l'emprunt, qui peut être assimilé à un prélèvement différé.

Extrait du site internet du Ministère de l'Action et des Comptes publics – Direction du Budget – « Chiffres clés du budget de l'État – Évaluation des recettes perçues par l'État en 2019 » – février 2019



5 politiques publiques majeures

Budget 2019

L'État remplit auprès des citoyens un certain nombre de missions répertoriées dans le budget de l'État, et dont le financement est redéfini chaque année dans la loi de finances initiale.

Le budget général de l'État 2019 compte **31 missions** qui représentent **332,7 Md€** (hors remboursements et dégrèvements, y compris cotisations pensions), parmi lesquelles :



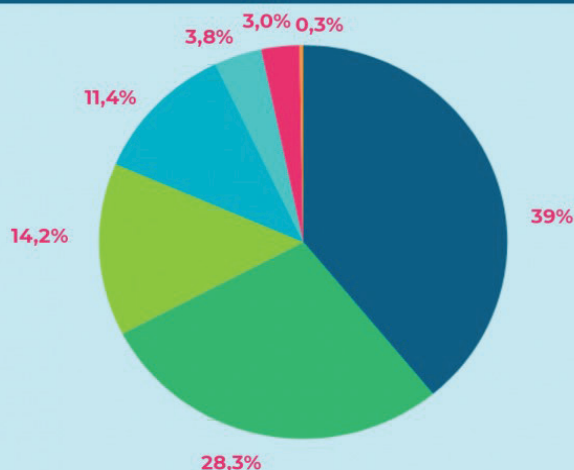
www.performance-publique.budget.gouv.fr

DIRECTION DU BUDGET

Les dépenses de l'État par nature

Budget 2019

143,9 Md€	Dépenses de personnel
104,2 Md€	Dépenses d'intervention
52,2 Md€	Dépenses de fonctionnement
42,2 Md€	Charges de la dette de l'État
13,9 Md€	Dépenses d'investissement
11,2 Md€	Dépenses d'opérations financières
1,0 Md€	Dotations des pouvoirs publics



www.performance-publique.budget.gouv.fr

DIRECTION DU BUDGET

Les recettes fiscales

Les recettes fiscales de l'État représentent plus de 90 % de l'ensemble de ses recettes. Elles sont composées d'impôts directs et indirects (distinction entre contribuables et redevables). Elles permettent à l'État de mettre en œuvre ses différentes politiques publiques. Dans la loi de finances pour 2019, elles atteignent 273,5 milliards d'euros nets (budget général de l'État).

Deux types de recettes fiscales

- Les impôts directs sont les impôts supportés directement par les personnes qui y sont assujetties. Ils sont souvent recouverts à l'aide d'un rôle, c'est-à-dire d'une liste nominative des contribuables. Ces derniers ne peuvent reporter la charge de l'impôt sur d'autres agents économiques, à la différence des impôts indirects.
- Les impôts indirects sont les impôts sur les dépenses, qui s'incorporent dans le prix des biens et des services consommés. Les entreprises les versent à l'État. Il en existe deux catégories : la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), assise sur la consommation, et les contributions indirectes, impôts spécifiques relatifs à certains produits ou certaines activités déterminées.

L'impôt dont le rendement est le plus important est la TVA.

Remboursements et dégrèvements

Les recettes fiscales sont dites « nettes » lorsque que l'on en a soustrait les remboursements et dégrèvements. Les dégrèvements correspondent à la suppression ou à l'atténuation de l'impôt, prononcée ou accordée par la voie contentieuse (décharge ou réduction), par la remise ou la modération, ou encore d'office (si la loi l'a prévu ou pour réparer spontanément une erreur). C'est aussi le cas, par exemple lorsque le montant de la prime pour l'emploi excède l'impôt sur le revenu normalement dû par le contribuable. Ils peuvent aussi porter sur les impôts locaux ; auquel cas c'est l'État qui verse l'impôt à la collectivité locale à la place du contribuable.

Répartition des recettes fiscales de l'État

Près de 90 % des recettes fiscales nettes de l'État proviennent de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés et la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). La TVA compte en particulier à elle seule pour près de la moitié des recettes fiscales nettes de l'État.

Les ressources de l'État sont ainsi dans leur très grande majorité des prélèvements obligatoires. Cependant, certains prélèvements obligatoires ne bénéficient pas à l'État. C'est le cas en particulier de certaines ressources des collectivités locales (par exemple la fiscalité directe locale : les taxes foncières, d'habitation et professionnelle), ou des administrations de sécurité sociale (contribution sociale généralisée ou CSG, cotisations sociales et recettes transférées par l'État).

Les recettes fiscales nettes du budget général de l'État 2019

	en milliards d'euros
Taxe sur la valeur ajoutée	129,2
Impôt sur le revenu	70,4
Impôt sur les sociétés	31,5
Taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques	13,1
Autres contributions fiscales	29,3
<i>Total</i>	273,5

Extrait de l'article publié sur le site internet du Figaro « Baisser les dépenses publiques : oui mais lesquelles ? » – 8 avril 2019

LE SCAN ÉCO – Promise par Édouard Philippe ce lundi, la baisse des impôts à venir ne pourra se faire qu'au prix d'une réduction de la dépense publique. Suppression de postes, modernisation des services... Les pistes pouvant alimenter la réflexion du gouvernement sont nombreuses.

Lors de son allocution sous la voûte du Grand Palais ce lundi, Édouard Philippe a promis que l'exécutif avait entendu l'une des demandes principales des Français, remontée dans le cadre du grand débat national : baisser les impôts au plus vite, pour répondre à « l'immense exaspération fiscale » des citoyens. Toutefois, cette diminution des prélèvements ne pourra se faire qu'au prix d'une dépense concomitante des dépenses publiques : « Les Français ont [...] compris avec beaucoup de maturité [...] qu'on ne peut pas baisser les impôts si on ne baisse pas la dépense publique », a ainsi déclaré le premier ministre.

La synthèse du grand débat sur la fiscalité et les dépenses publiques est claire : une grande partie des participants à la consultation en ligne estime ainsi que les citoyens devraient être mieux informés quant à l'utilisation de l'impôt (43 % des citations), et une écrasante majorité considère que les administrations publiques en général doivent se serrer la ceinture pour éviter une envolée du déficit public. Viennent ensuite les administrations collectives et les dépenses sociales, moins sollicitées pour réaliser des économies.

Plus précisément, les participants considèrent qu'il faut avant tout réduire les dépenses dans les domaines de la défense (28 %), de la politique du logement (22 %), des transports (10 %) et de la sécurité (8 %). Les réponses suggèrent également de « réduire le train de vie de l'État » ainsi que celui « des élus », de « rationaliser les dépenses » des collectivités locales ou encore de diminuer les avantages des hauts fonctionnaires ainsi que les coûts associés à la fonction publique. Rappelons toutefois que les questions sur la fiscalité ont été critiquées par plusieurs acteurs : « les questions sont assez orientées », dénonçait ainsi l'économiste Mathieu Plane au *Figaro*.

Pour alimenter leur réflexion, les autorités pourront piocher dans la large panoplie d'études et de rapports réalisés ces dernières années sur la dépense publique. Car les possibilités sont très nombreuses, et la marge de manœuvre du gouvernement reste relativement étroite : Bruxelles garde un œil sur les comptes avancés par l'Élysée, et la Commission européenne a rappelé à plusieurs reprises que la France devait revenir au plus vite dans les clous budgétaires définis par l'Union. S'ouvre donc une phase de réflexion qui devra nécessairement mener à des coupes dans les lignes budgétaires de l'État si l'exécutif souhaite effectivement baisser les impôts, ce dernier ayant rappelé que le recours à l'endettement était exclu.

● **France stratégie : « un choix politique »**

Dans un rapport publié mi-janvier, France stratégie, think-tank rattaché à Matignon, estime que les réductions de dépenses relèvent avant tout « du choix politique ». L'institut propose trois scénarios permettant de soulager le budget de l'Hexagone. Le premier reviendrait à « faire porter l'intégralité de l'effort budgétaire sur l'administration générale et sur le soutien à l'économie » : s'il permet d'atteindre l'objectif, il implique toutefois des sacrifices non négligeables pour l'activité ainsi que l'administration générale. Le second conseille de « modérer les efforts sur l'investissement public » et de limiter les dépenses sociales liées à la santé. « Il faudrait en passer par des remboursements ou une baisse de la prise en charge des soins », alerte toutefois le rapport.

Enfin, le troisième scénario, jugé plus crédible, impliquerait de baisser modérément « des dépenses sociales tout en augmentant les dépenses d'éducation et de défense ». Réduire la dépense publique impliquera nécessairement de réaliser « de gros efforts », en particulier dans le champ social, conclut l'étude.

● **Cour des comptes : il faut « transformer l'action publique »**

C'est une litanie assénée par l'institution dirigée par Didier Migaud, comme en janvier dernier : la France doit « améliorer l'efficacité des dépenses » en « accélérant et concrétisant l'indispensable démarche de transformation » de son action publique. Pour la Cour des comptes, l'exécutif pourrait réduire la voilure en amont, du côté des recettes, en retouchant certaines niches fiscales et sociales, mais également en aval, en accélérant la transition vers une numérisation des services publics, en réduisant les « effets d'aubaine induits par certains transferts sociaux » ou encore en supprimant certains doublons entre l'État et les différentes collectivités territoriales.

Extrait du Rapport annuel sur l'état de la fonction publique publié par le ministère de l'Action et des Comptes publics – Direction générale de l'Administration et de la Fonction publique « Les Chiffres-clés » – 6 décembre 2017

Emploi dans la fonction publique

3

Effectifs physiques dans les trois versants de la fonction publique en 2015 et équivalent temps plein (ETP)

[en millions]

	Ministères et collectivités territoriales		EPA à recrutement de droit public		Total	
	Effectifs	ETP	Effectifs	ETP	Effectifs	ETP
FPE	1 913 674	1 843 396	484 357	439 139	2 398 031	2 282 535
<i>dont civils</i>	1 614 402	1 549 674	483 302	438 127	2 097 704	1 987 801
<i>dont militaires</i>	299 272	293 722	1 055	1 012	300 327	294 734
FPT	1 404 117	1 276 968	485 193	436 094	1 889 310	1 713 062
FPH			1 163 278	1 078 151	1 163 278	1 078 151
Ensemble de la fonction publique	3 317 791	3 120 364	2 132 828	1 953 384	5 450 619	5 073 748

Source : Siasp, Insee. Traitement DGAFP - Département des études, des statistiques et des systèmes d'information.
Champ : Emplois principaux, tous statuts, situés en métropole et DOM (hors Mayotte), hors COM et étranger.
Hors bénéficiaires de contrats aidés.

Extrait du site internet du portail de la transformation de la fonction publique – « Action Publique 2022 – Comité interministériel de la transformation publique : ce qu’il faut retenir » – 29 octobre 2018

1^{er} Comité interministériel de la transformation publique – 1^{er} février 2018

Le Premier ministre a lancé, le 13 octobre 2017, le programme de transformation « Action publique 2022 » qui poursuit trois objectifs :

- Améliorer la qualité de service en développant la relation de confiance entre les usagers et l’administration ;
- Offrir un environnement de travail modernisé aux agents publics en les impliquant pleinement dans la définition et le suivi des transformations ;
- Accompagner la baisse de la dépense publique.

Trois mois après, ce premier CITP est consacré aux mesures issues des chantiers interministériels sur la rénovation du cadre des ressources humaines, sur la simplification et la qualité des services et sur la transformation numérique.

Le numérique est le moyen de nous rapprocher des citoyens, d’améliorer la qualité des services publics rendus, de leur faciliter les démarches, d’être à leur écoute, de leur répondre simplement.

Le président de la République et le Premier ministre ont confié au secrétaire d’État chargé du numérique, Mounir MAHJOUBI, la mission de porter le projet d’un numérique au service de tous. Le Gouvernement engage ainsi une démarche d’accélération de la transformation numérique de l’État et de ses opérateurs, au service des citoyens et de ses agents, avec l’engagement d’accompagner spécifiquement les plus éloignés du numérique.

FRANCE Connect, c’est la mise en mouvement de la transformation numérique de la France. L’objectif est d’accroître la qualité de service fournie à tous les usagers. Nous voulons faire de la France l’une des meilleures nations en matière d’administration numérique au service de tous. Le Gouvernement se donne pour objectif au 1^{er} janvier 2022 de rendre la totalité de ses services publics accessibles en ligne, y compris via un téléphone mobile. En parallèle, des moyens spécifiques seront déployés afin d’accompagner les citoyens les plus éloignés des outils numériques.

Offrir de nouveaux services en ligne pour les citoyens

- Les demandes de CMU-C/ACS, qui concernent respectivement 5,5 et 1,5 millions de personnes, seront simplifiées et accessibles en ligne au plus tard le 31 décembre 2018 ;
- Les formalités de rentrée scolaire pourront être réalisées en ligne. Dès la rentrée scolaire 2018, les demandes de bourses de lycée sur critères sociaux pourront être réalisées grâce à un outil numérique et une application permettant de mettre en œuvre le principe « dites-le nous une fois » pour les fiches de liaison demandées par l’Éducation nationale sera progressivement déployée ;
- L’aide juridictionnelle, qui fait l’objet de 1,1 million de demandes par an, sera accessible en ligne dans une version simplifiée au plus tard le 31 décembre 2018. Elle sera numérisée de bout en bout, de la demande initiale à l’instruction et l’attribution, pour les justiciables comme pour les auxiliaires de justice ;
- Les demandes de permis de construire et les démarches d’urbanisme, ainsi que leur instruction par les communes, seront progressivement accessibles en ligne puis dans leur totalité le 31 décembre 2021. Le dépôt des demandes de permis de construire sera accessible en ligne en novembre 2018. L’État accompagnera les collectivités territoriales dans ce projet.

Simplifier la vie des entreprises et alléger les formalités administratives

- Les entreprises soumettront en ligne et de manière simplifiée leurs réponses à la totalité des marchés publics à compter du 31 octobre 2018 ;

- La Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) pourra être faite en ligne via la Déclaration sociale nominative (DSN) à compter du 1^{er} janvier 2020 ;

- Les maîtres d'ouvrage HLM pourront déposer en ligne leurs demandes de financement des logements sociaux (SPLS) sous forme d'expérimentation courant 2018 avant une généralisation au plus tard le 31 décembre 2020 ;

- Les associations culturelles pourront déposer en ligne auprès des services du Ministère de la culture leurs demandes de subventions à compter du 1^{er} janvier 2019.

2^{ème} Comité interministériel de la transformation publique – 29 octobre 2018

Le déploiement de la transformation numérique de l'État va s'accélérer : afin de poursuivre et d'approfondir la transformation numérique de l'État, chaque ministère s'est engagé à suivre un plan de transformation numérique. Ces plans permettent de dégager des priorités à la hauteur des potentialités offertes par le numérique, qu'il s'agisse de réinventer le métier des agents, les organisations, la relation avec les usagers ou les politiques publiques elles-mêmes. Ils engagent des évolutions structurelles afin notamment de tirer tout le potentiel des données.

Notre stratégie pour la transformation de l'action publique

Lors de ce 2^{ème} CITP, le Gouvernement a rappelé l'ambition du programme Action Publique 2022, la vision d'un service public renouvelé pour les citoyens et les engagements à tenir. Construite autour de quatre axes et illustrée par différents projets en cours et à venir, notre stratégie pour la transformation de l'action publique replace la satisfaction de l'utilisateur au coeur de son action avec :

- **Des services publics plus proches des usagers** qui associent les citoyens, garantissent une nouvelle relation de confiance, favorisent la proximité et concentrent leurs efforts là où il y en a le plus besoin ;
- **Des démarches plus simples et plus accessibles, en s'appuyant notamment sur le levier numérique.**

Extrait de la circulaire relative à « L'organisation territoriale des services publics » – Premier ministre
– 24 juillet 2018

(...)

Dans le cadre de cette nouvelle cartographie budgétaire, il est demandé à chaque préfet de région, en lien avec les préfets de département concernés, d'élaborer des propositions d'organisation des fonctions support, pour accroître l'efficacité et faciliter la démarche de déconcentration des actes de gestion, selon un calendrier à préciser.

Lorsque les conditions sont réunies, chaque préfet de région, en lien avec les préfets de département concernés, pourra proposer d'expérimenter la gestion de ces moyens de fonctionnement par un secrétariat général commun étendu aux services territoriaux de la direction générale des finances publiques et aux services administratifs de l'éducation nationale.

4. Réinventer le service public de proximité avec un projet ambitieux, concret et fédérateur pour les citoyens comme pour les agents et inscrit au cœur des territoires

La promesse des maisons de service au public a jusque-là incarné une solution « défensive », par défaut, en regard du repli des différents réseaux. Celles-ci sont restées assez peu visibles, avec un contenu de services et des taux de fréquentation variables. Les investissements en matière de formation n'ont pas toujours été réalisés et leur modèle de financement n'est pas toujours pérenne.

Le Gouvernement souhaite repenser le modèle des points de contact avec la population. Il s'agit, en tirant le bénéfice des opportunités offertes par le numérique, de renforcer le maillage territorial des services publics, et de proposer de nouveaux services en s'appuyant sur des accès communs et mutualisés.

Dans un contexte de risque de « fracture numérique » et de poursuite du mouvement de dématérialisation³, le Gouvernement doit répondre au fort besoin de proximité exprimé par les Français⁴, aux enjeux de simplification des démarches et d'accompagnement personnalisé.

Dans les territoires où cela est pertinent en raison de la faible accessibilité des services publics, l'Etat pourra mettre à disposition des collectivités et des opérateurs des lieux n'accueillant actuellement plus de public (maisons de l'Etat, sous-préfectures), où pourront être implantés de nouveaux points de contact mutualisés et polyvalents.

Un travail avec plusieurs territoires « pilotes » va être engagé afin de définir le contenu et les modalités de fonctionnement de ces points de contact de proximité.

³ 40% des personnes interrogées se déclarent « peu à l'aise » pour l'exercice de suivi de dossiers administratifs (Défenseur des droits) et un quart des Français ne sont pas à l'aise avec le numérique (CSA, 2018).

⁴ 92 % des Français pensent qu'il faudrait organiser en France un dispositif de maintien des services publics en zone rurale comme cela existe dans les quartiers difficiles (Ipsos, février 2017).

(...)

Extrait du rapport du Comité Action Publique 2022 « Notre service public est un levier de cohésion sociale et d'attractivité » – juin 2018

(...)

1.1 | Notre service public est un levier de cohésion sociale et d'attractivité

Les Français sont attachés à leurs services publics

69%

des Français sont
« attachés » aux services
publics de proximité

Sondage Ilop réalisé pour la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT) - SMACL Assurances, 2017

85%

les jugent utiles

72%

sont satisfaits
(+ 5 points par
rapport à 2014)

Baromètre Delouvier / Kantar
décembre 2017

Les services publics sont ancrés dans les valeurs, l'histoire et la vie quotidienne des Français qui, par exemple, voient dans l'école publique, le creuset de la République ou dans la sécurité sociale et le système de santé un progrès social majeur. Les services publics sont les héritages de notre histoire et les Français y sont attachés. D'ailleurs, les résultats de la consultation menée auprès des citoyens dans le cadre du Forum de l'action publique 2022 témoignent de cet attachement. Interrogés sur les missions qui pourraient être abandonnées, ils n'ont pas identifié de missions dont l'abandon serait une évidence.

Cet attachement est légitime. Les services publics sont une source de cohésion nationale et représentent des biens communs au profit de tous.

Le service public donne accès à des droits, protège, aide, accompagne.

Cela en fait le premier rempart contre les exclusions, les replis identitaires et le risque de morcellement de la société.

Au-delà de nos frontières, le service public français constitue un facteur d'attractivité. Les investisseurs étrangers, quand ils décident de venir en France, viennent pour notre capacité à innover (50 %) et la qualité de nos infrastructures (29 %)¹.

¹ Étude Ernst & Young « Baromètre de l'attractivité de la France en 2017 »

1.2 | Le monde change, le service public doit s'y adapter

1.2.1 | Notre pays connaît des mutations profondes

Le monde et la France changent. Il n'est pas possible de décrire précisément l'ensemble des changements qui émailleront les 10 prochaines années mais les grands facteurs qui dessineront le monde de demain sont connus.

La révolution numérique bouleverse la société et les modes de vie :

- ▶ l'intelligence artificielle, la robotisation, la *blockchain*² et bien d'autres technologies encore vont **transformer les métiers et la vie quotidienne de nos concitoyens**. Le taux d'équipement en *smartphones* est ainsi passé de 17 % à 58 % entre 2011 et 2015. Les objets connectés font leur entrée dans les foyers. Au-delà des équipements, les réseaux sociaux et l'économie collaborative créent une appétence pour des relations plus directes, plus horizontales, moins « intermédiées » ;
- ▶ la **multiplication des données et leur analyse**, avec notamment le *big data* et les systèmes d'analyse profonds des données, permettent de personnaliser les services et de fluidifier l'expérience usager. Et nous ne sommes qu'au début de l'exploitation de ce potentiel. 90 % de l'ensemble des données aujourd'hui disponibles ont été créées au cours des deux dernières années.

Des **mouvements démographiques** profonds continuent de modifier sensiblement la société française :

- ▶ le **vieillessement de la population** crée à long terme des besoins supplémentaires pour la prise en charge de la dépendance ;
- ▶ la **métropolisation** encore accrue de la population augmente les besoins de services publics locaux dans ces aires urbaines, tout en fragilisant la pérennité de l'implantation des services publics dans les zones rurales moins peuplées.

Enfin, la France n'est bien évidemment pas à l'abri des évolutions du **contexte international** :

- ▶ **notre insertion dans l'économie mondiale, qui concerne tous les secteurs, y compris ceux à forte valeur ajoutée**. Aujourd'hui, plus de 70 % des importations mondiales de services concernent des services intermédiaires, comme les services aux entreprises ;
- ▶ **l'augmentation des flux migratoires** au niveau mondial sous l'effet des crises locales et des changements climatiques notamment ;
- ▶ **la tendance à l'accroissement des risques et des crises**, au plus près de l'Europe. Les tensions récentes au Moyen Orient, en Afrique du Nord et à l'est de l'Europe en sont une illustration ;
- ▶ **la transition énergétique**. Celle-ci est enclenchée et aura des traductions concrètes : nouvelles formes de production d'énergie, intermittentes et décentralisées, évolution des besoins énergétiques avec l'apparition de nouveaux objets de consommation, comme le

² La *blockchain* est une technologie de stockage et de transmission d'informations, qui contient l'historique de tous les échanges effectués entre ses utilisateurs depuis sa création. Elle est sécurisée et partagée par les différents utilisateurs sans intermédiaire.

véhicule électrique, le développement de « boucles courtes » voire de l'autoconsommation, l'accélération du stockage de l'électricité.

Ces changements **modifient les attentes des Français vis-à-vis de leurs services publics.**

1.2.2 | Du fait de ces changements, les Français attendent un service public renouvelé

Les Français attendent un service public renouvelé, qui suive les évolutions des expériences qu'ils font chaque jour dans les autres pans de leur vie, au travail, dans leurs loisirs et dans les autres services qu'ils sollicitent.

Ils attendent en particulier :

- ▶ **un service public accessible et plus personnalisé.** Par exemple, les Français veulent plus de dématérialisation des démarches administratives, notamment les plus jeunes. Mais l'accessibilité ne peut se réduire à des démarches en ligne plus nombreuses et plus simples. Il faut aussi que les démarches soient intuitives, à l'état de l'art et qu'elles s'adaptent sans cesse pour mieux répondre aux besoins. L'accessibilité du service public passe également par une plus grande personnalisation du service et par le maintien d'une présence physique des services publics sur l'ensemble du territoire (voir proposition n° 3) ;
- ▶ **des services publics plus réactifs et qui tiennent mieux compte de l'avis des usagers.** Les applications, de plus en plus développées, qui permettent de signaler un problème de voirie ou de propreté sont, à ce titre, révélatrices. Elles permettent aux citoyens de participer à l'efficacité du service public en signalant un problème, en évaluant le service rendu et en contribuant à son enrichissement. Elles témoignent aussi d'une attente d'une plus grande réactivité de la part des pouvoirs publics ;
- ▶ **la possibilité de participer à la production du service.** Les citoyens souhaitent aussi pouvoir participer à l'élaboration du service public et contribuer à son exécution. Ils participent déjà à des projets d'intérêt général à grande échelle, par exemple en contribuant à Wikipédia ou à Openstreetmap. Le développement des start-ups portant sur des sujets d'intérêt général, par exemple dans les domaines de l'éducation ou la santé et en particulier les *civictechs*, témoigne de cette volonté de s'engager davantage.

Pour répondre à ces attentes nouvelles, le service public ne peut pas se contenter d'adaptations à la marge. Il doit se transformer profondément.

(...)

Extrait du rapport du Défenseur des droits « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » – 16 janvier 2019

Dématérialisation des démarches administratives : le Défenseur des droits alerte sur les inégalités d'accès aux services publics

Saisi de milliers de réclamations sur les difficultés rencontrées par les usagers face à la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives, le Défenseur des droits alerte dans un rapport intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » sur les risques et dérives de cette transformation numérique.

La dématérialisation offre de nouveaux moyens d'accès aux services publics et permet de simplifier l'accès aux informations et aux documents administratifs pour une majorité d'usagers mais, si les facultés de chacun ne sont pas réellement prises en compte, elle comporte un risque de recul de l'accès aux droits et d'exclusion pour de très nombreux usagers.

Selon les chiffres 2018 du Baromètre numérique du CREDOC, 89 % de la population est internautes. Toutefois, 36 % des personnes interrogées éprouvent une inquiétude à l'idée d'accomplir la plupart de leurs démarches administratives en ligne en mettant en exergue leur sentiment d'incompétence informatique (notamment vis-à-vis des sites administratifs).

Les personnes les plus concernées sont celles qui ne maîtrisent pas l'usage d'internet, ne comprennent pas le langage administratif ou ne parlent pas très bien le français, ou encore celles qui ne disposent pas d'une connexion Internet de qualité, ne sont pas équipées d'ordinateur et de scanner, etc.

Dès lors, si toute personne peut, un jour, être confrontée à une difficulté dans l'accès à une démarche administrative en ligne, certains usagers le sont encore davantage comme les personnes âgées, les personnes en situation de précarité, les personnes étrangères, mais aussi les jeunes qui maîtrisent mal les codes de l'administration. Par ailleurs, les personnes en situation de handicap, pour qui certains sites ne sont pas accessibles, les personnes détenues, qui disposent d'un accès limité à internet, et les majeurs protégés, ne sont que trop rarement pris en compte dans les démarches de dématérialisation.

Il est, par conséquent, impératif **d'agir** afin que la dématérialisation de l'accès aux services publics n'engendre pas de rupture d'égalité entre les usagers ou ne favorise l'émergence de discriminations, telle que la discrimination territoriale.

C'est pourquoi, afin de ne laisser aucun usager sur le bord du chemin, le Défenseur des droits formule plusieurs recommandations dans son rapport, et notamment de :

- **conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics** en adoptant une disposition législative en ce sens au sein du code des relations entre les usagers et l'administration. Aucune démarche administrative ne doit être accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- **repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique** en redéployant par exemple une partie des économies procurées par la dématérialisation des services publics vers la mise en place de dispositifs pérennes d'accompagnement des usagers ;
- prendre en compte les difficultés de mise en œuvre **en créant une clause de protection des usagers en cas de problème technique** leur permettant de ne pas être considérés comme responsables du non-aboutissement de leur démarche ;
- améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers **en favorisant l'usage d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés** et en **informant mieux sur la gratuité des démarches administratives** afin de mettre fin à l'orientation vers un service privé payant ;
- **renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage numérique**, à la détection des publics en difficulté et à leur accompagnement ;
- **prendre en compte les publics spécifiques** : permettre aux personnes détenues de disposer d'un accès effectif aux sites des services publics, des organismes sociaux ainsi qu'aux sites de formation en ligne agréés par l'Éducation nationale, généraliser le double accès aux comptes personnels pour le majeur protégé et son mandataire judiciaire, prendre réellement en compte les difficultés d'accès spécifiques aux personnes en situation de handicap.

