



CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DE MARTINIQUE

EXAMEN PROFESSIONNEL ADJOINT ADMINISTRATIF TERRITORIAL PRINCIPAL DE 2ème CLASSE, SESSION 2023

Mercredi 6 décembre 2023

ÉPREUVE DE PRE-ADMISSION :

Une épreuve écrite à caractère professionnel portant sur les missions incombant au cadre d'emplois. Cette épreuve consiste, à partir de documents succincts remis au candidat, en trois à cinq questions appelant des réponses brèves ou sous forme de tableaux et destinées à vérifier les capacités de compréhension du candidat et son aptitude à retranscrire les idées principales des documents.

(Durée : Une heure trente ; Coefficient : 2)

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- Seul l'usage d'un stylo à encre soit noir, soit bleu est autorisé (bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou pour souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Ce sujet comprend 10 pages.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

Documents :

DOCUMENT 1

Introduction du Rapport « dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? », publié par Le Défenseur des droits, le 16 Février 2022.

DOCUMENT 2

« France services : les services publics près de chez vous ! » publié par Bercy Infos, site du ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, le 06 septembre 2022.

DOCUMENT 3

« Collectivités territoriales et RGPD : c'est maintenant ! », publié par la Gazette des communes, 24 janvier 2019.

DOCUMENT 4

Affiche « Protection des données : Adoptez les bons réflexes », diffusée sur le site internet de la Commission Nationale Informatique et Libertés, (CNIL).

SUJET

Après avoir pris connaissance des 4 documents ci-joints, répondez aux 5 questions, dans l'ordre qui vous convient, en prenant soin de préciser le numéro de la question avant d'y répondre.

Question 1- A partir du document 1 (5 points)

Quels sont les principaux freins à l'accès aux droits entraînés par la dématérialisation des services publics ?

Question 2- A partir du document 1 (3 points)

Quelles sont les conséquences de la fracture numérique ?

Question 3- A partir du document 1 (2 points)

En dehors des maisons France services, citez les mesures prises par les pouvoirs publics pour réduire la fracture numérique.

Question 4- A partir du document 2 (5 points)

Expliquez en quelques lignes les particularités des maisons France Services.

Question 5- A partir des documents 3 et 4 (5 points)

Quelles précautions doivent prendre les collectivités en matière de protection des données, et pourquoi ?



Défenseur des droits
REPUBLIQUE FRANÇAISE

À titre d'exemple, en 2019, seuls 5 % des sites internet publics se trouvaient accessibles aux personnes en situation de handicap.

Le Défenseur des droits avait donc alerté sur les effets sur notre société, sa cohésion sociale et l'accès aux droits d'une dématérialisation à marche forcée, faisant fi des relations humaines, et surtout de la réalité vécue par les usagers.

Depuis 2019, beaucoup de choses ont changé. La pandémie, et les mesures prises par les pouvoirs publics dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, ont montré à quel point les relations numériques sont devenues essentielles à la vie sociale, économique, culturelle, intellectuelle et politique du pays. L'équipement en outils numériques et les usages digitaux ont connu une progression importante.

En s'appuyant sur les nombreuses saisines portées à son attention, le Défenseur des droits observait comment, en imposant la contrainte technologique du numérique à celles et ceux qui ne sont pas rompus au maniement de l'outil informatique, qui n'ont pas accès à un équipement adéquat, qui ne disposent pas d'un accès au haut débit, qui ne peuvent maîtriser seuls la complexité des procédures ou du langage administratif, la numérisation de l'administration pouvait contribuer à éloigner de nombreux usagers de leurs droits.

L'institution constatait également que, face à ces difficultés nouvelles, étaient encore plus pénalisées les personnes en situation de handicap, les majeurs protégés, ou les personnes détenues.

Les personnes sont plus équipées en smartphones (84 %, soit 7 points en plus depuis 2020¹) et en tablettes (56 %, soit 14 points en plus²). Le multi-équipement en terminaux d'accès à internet concerne aujourd'hui 73 % des Français. Le nombre d'internautes a également augmenté, 85 % des foyers étant désormais équipés d'internet à domicile.

Les travaux récents sur les phénomènes d'exclusion numérique estiment, aujourd'hui comme en 2019, à 13 millions le nombre de personnes en difficulté avec le numérique dans notre pays.

La Défenseure des droits est favorable au développement du numérique dans les relations entre l'administration et les usagers s'il facilite l'accès aux droits de toutes et tous. Car les relations entre l'administration et les usagers ne sont pas de

même nature que celles entre un client et une entreprise : les usagers n'ont pas la liberté de recourir au service public, ils y sont contraints, soit par des textes, soit parce que leurs ressources et leur équilibre de vie dépendent des prestations du service public. Ils n'ont pas d'alternative, sauf le renoncement et le non recours. C'est ce qui fonde, en face de ces droits, les grands principes du service public – égalité, continuité et adaptabilité – qui s'imposent comme autant d'impératifs incombant aux administrations.

La transformation numérique de l'administration, telle qu'elle est menée aujourd'hui, et la politique d'inclusion numérique qui l'accompagne, impliquent une transformation du rôle de l'utilisateur dans la production même du service public : il en devient le coproducteur malgré lui. C'est à lui qu'il revient de s'équiper, de s'informer, le cas échéant de se former et, partant, d'être en capacité d'effectuer ses démarches en ligne, tout en répondant aux « canons » fixés par l'administration : comprendre les enjeux de la démarche, le langage administratif, ne pas commettre d'erreur au risque de se retrouver en situation de non accès à ses droits. Sur les épaules de l'utilisateur ou de ses « aidants » reposent désormais la charge et la responsabilité du bon fonctionnement de la procédure. On demande en réalité aux usagers de faire plus pour que l'administration fasse moins et économise des ressources.

Outre les problèmes de principe que pose cet insidieux glissement, tous les usagers ne sont pas, et ne seront pas avant longtemps, en mesure de faire plus. Cette externalisation des tâches administratives

dresse pour beaucoup une barrière supplémentaire, parfois infranchissable, pour accéder à leurs droits. Elle est également coûteuse, même si ce coût n'est jamais évalué, pour les aidants, familiaux, amicaux, associatifs, travailleurs sociaux, agents des services publics, collectivités territoriales, qui font avec ou pour les usagers en difficulté ces démarches en ligne. Elle coûte enfin en renoncement de certains aux droits dont ils devraient bénéficier et en sentiment d'abandon ressenti par une partie de la population.

Les dispositifs d'inclusion et d'aide aux usagers sont, dans cette perspective, essentiels, notamment pour les personnes les plus en difficulté. Mais à eux seuls ces dispositifs ne peuvent, sauf à croire qu'en quelques mois ou années l'ensemble des usagers sera autonome et connecté, « transformer » les usagers en usagers utiles pour l'administration.

Dès lors, et malgré des progrès et une volonté politique d'améliorer les choses, la Défenseure des droits ne peut que réaffirmer ce qui était écrit dans le rapport de 2019 : la dématérialisation ne sera pas un levier d'amélioration de l'accès de toutes et de tous aux droits si « l'ambition collective se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire et comptable.

La transformation numérique des administrations n'est soutenable que si elle est incluse dans une ambition bien plus large et bien plus exigeante, celle d'une administration parfaitement accessible à tous et à toutes et investie de la responsabilité que chacun et chacune ait accès à ses droits.

1 et 2 Credoc, baromètre du numérique - ARCEP, ministère de l'Economie des finances et de la relance, Agence nationale de la cohésion des territoires - Société numérique, Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, édition 2021.



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

economie.gouv.fr

France services : les services publics près de chez vous !

Par [Bercy Infos](#), le 06/09/2022 - [Impôts et fiscalité](#) [Numérique](#) [Prestations sociales](#)

Afin de renforcer la présence des services publics de proximité, des espaces France services ont ouvert sur le territoire français. Quels sont les services disponibles ? Comment trouver un espace France services près de chez vous ?

France services, qu'est-ce que c'est ?

La mise en place du réseau France services fait écho aux volontés du Gouvernement de rapprocher le service public des usagers.

Piloté par le ministère de la [Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales](#) via l'[Agence nationale de la Cohésion des territoires](#), le réseau des structures labellisées « France services » se compose de 2 379 guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations. Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique : à moins de 30 minutes de chez vous, les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour toutes vos démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique.

L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les [quartiers prioritaires de la politique de la ville](#).

France services : pour quels services ?

Démarches administratives liées à la situation fiscale, la santé, la famille, la retraite ou l'emploi... Les espaces France services permettent aux usagers d'accéder à un bouquet de services du quotidien. Dans chaque France services, il est possible de solliciter les services **de l'État ou de partenaires de l'État** :

- La Direction générale des finances publiques
- Le ministère de l'Intérieur
- Le ministère de la Justice
- La Poste
- Pôle emploi
- La Caisse nationale des allocations familiales
- L'assurance maladie (CPAM)
- L'assurance retraite
- La mutualité sociale agricole (MSA).

Au-delà de ce socle de services garantis, les collectivités peuvent déployer des offres de services complémentaires. De nouveaux partenariats sont prévus par l'État pour enrichir en continu l'offre de services.

France services : pour quelles démarches ?

Les agents France services sont formés pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Ils délivrent une offre diversifiée de prestations dans le champ des services cités-dessus :

- une information de premier niveau (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien comme la déclaration de revenus, la gestion du prélèvement à la source, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...)
- un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...)
- une aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne...)
- des prestations de conseils pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires.

Exemples d'accompagnements proposés :

- je déclare mes revenus
- j'établis mon permis de conduire ou ma carte d'identité
- je demande une aide (allocation logement, RSA)
- je cherche un emploi
- je cherche à rembourser mes soins
- je prépare ma retraite
- je fais face à un litige ou un conflit
- j'attends un enfant.

Comment trouver une maison France services près de chez vous ?

France services, c'est le retour du service public au cœur des territoires. Que vous ayez besoin de conseils sur vos démarches administratives ou besoin d'aide sur l'utilisation d'un service numérique, vous pouvez vous rendre dans une maison France services.

En janvier 2022, 2 378 France services ont ouvert en métropole et dans les territoires ultramarins. Le réseau montera en puissance jusqu'en 2022, en ciblant prioritairement les territoires particulièrement éloignés du service public. D'ici 2022, chaque usager pourra trouver une maison France services à moins de 30 minutes de son domicile. Des bus France services sillonnent également les départements pour aller au plus près des usagers.

Pour trouver la France services la plus proche de chez vous, vous pouvez consulter la cartographie du ministère de la Cohésion des territoires. Vous pouvez faire une recherche en renseignant le nom de votre commune ou son code postal.

Collectivités territoriales et RGPD : c'est maintenant !

Publié le 24/01/2019 • Par Auteur associé • dans : [France](#), [Tribune](#)



La mise en œuvre efficace de la réglementation RGPD est un chantier impératif et urgent, avertit Clémence Altwegg (avocate - Pôle IP/IT – RGPD - Cabinet Claisse & Associés). A défaut de mise aux normes RGPD, les conséquences financières peuvent être particulièrement importantes pour les collectivités. Outre le pouvoir de sanction de la CNIL, le risque est aussi de voir naître des recours individuels, voire d'une action de groupe. L'image de la collectivité auprès de ses administrés est également à prendre en compte...

Le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD ») est, on le sait, entré en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Pour celles qui ne l'auraient pas déjà fait, les collectivités doivent désormais veiller, très concrètement, à la bonne application de ce règlement dans l'exécution de leurs missions.

A cet égard, l'administration en général et les collectivités en particulier ont de plus en plus recours à la dématérialisation de leurs services, « l'administration numérique » constituant, il est vrai, un levier majeur de modernisation et de développement de leurs activités. Dans ce cadre, les collectivités territoriales sont amenées à collecter de nombreuses données personnelles, pour la gestion interne de leurs services ou celles des missions dont elles ont la charge (par exemple : fichiers de personnels ou d'administrés, listes électorales, fichiers d'action sociales ou des associations, télé-services etc.). En outre, dans certains cas, ces données ont un caractère dit *sensible* (origine ethnique, opinions politiques, données de santé...), ce qui implique des obligations et une vigilance accrues de la part des responsables de traitement.

D'une manière générale, le RGPD renforce les obligations en matière de transparence des traitements et de respect des droits des personnes. Il met en place une logique de « responsabilisation » de l'ensemble des acteurs dont le responsable de traitement (= la collectivité) est le chef d'orchestre.

Pour le dit autrement, le RGPD doit conduire à un très lourd travail de remise à plat de tous les traitements de données qu'utilise la collectivité. C'est, il est vrai, une véritable charge, mais le but du RGPD est bien de bousculer et modifier les habitudes !

Notamment, de manière très concrète, les collectivités doivent désigner un délégué à la protection des données (art.37 du RGPD). Heureusement, elles ont la possibilité de mutualiser cette obligation (art 31 de la loi du 20 juin 2018 n°2018-493) ce qui leur permettra d'assumer en commun cette sujétion.

Par ailleurs, le responsable de traitement doit tenir un *registre* dans lequel il répertorie les catégories de données traitées, la finalité du traitement, la durée de conservation des données, les mesures de sécurité mises en place... Et le responsable de traitement devra également notifier toute violation de données personnelles auprès de la CNIL.

Outre ces nécessaires investissements, la mise en conformité avec le RGPD ne peut se passer, en amont, de l'identification des types de traitements de données personnelles existants et de l'analyse, pour chaque situation précise, des risques potentiels pesant sur les droits et libertés des personnes concernées.

Au total, on le constate, pour une mise en œuvre rapide et efficace de la réglementation RGPD, il est nécessaire d'éclairer et former les acteurs des collectivités en charge de ce chantier.

La CNIL indique, début 2019, avoir déjà été saisie de plus de 1200 notifications de violations de données personnelles au titre du RGPD

C'est un impératif, car à défaut de mise aux normes RGPD, les conséquences financières peuvent être particulièrement importantes pour les collectivités, le pouvoir de sanction de la CNIL pouvant atteindre 20 millions d'euros. Ceci sans préjudice des possibilités de recours individuel des personnes concernées (art.82 RGPD), voire d'une action de groupe (art 80 RGPD).

L'image de la collectivité auprès de ses administrés est également à prendre en compte : nul administré ne pourrait concevoir que la puissance publique protège moins ses droits que telle ou telle entreprise privée. Le risque est bien réel : la CNIL indique, début 2019, € plus de 1200 notifications de violations de données personnelles au titre du RGF

On l'aura compris : le respect du RGPD n'est plus seulement une obligation pour les collectivités, c'est aussi une urgence.

PROTECTION DES DONNÉES ADOPTER LES BONS RÉFLEXES



1 NE COLLECTEZ QUE LES DONNÉES VRAIMENT NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE VOTRE OBJECTIF



Les données sont collectées pour un but bien déterminé et légitime et ne sont pas traitées ultérieurement de façon incompatible avec cet objectif initial.

Le principe de finalité limite la manière dont vous pourrez utiliser ou réutiliser ces données dans le futur et évite la collecte de données « au cas où ». Le principe de minimisation limite la collecte aux seules données strictement nécessaires à la réalisation de votre objectif.

2 SOYEZ TRANSPARENT



Les administrés doivent conserver la maîtrise des données qui les concernent. Cela suppose qu'ils soient clairement informés de l'utilisation qui sera faite de leurs données dès leur collecte. Les données ne peuvent en aucun cas être collectées à leur insu. Les personnes doivent également être informées de leurs droits et des modalités d'exercice de ces droits.

3 ORGANISEZ ET FACILITEZ L'EXERCICE DES DROITS DES ADMINISTRÉS



Vous devez organiser des modalités permettant aux administrés d'exercer leurs droits et répondre dans les meilleurs délais à ces demandes de consultation ou d'accès, de rectification ou de suppression des données, voire d'opposition, sauf si le traitement répond à une obligation légale (par exemple, un administré ne peut s'opposer à figurer dans un fichier d'état civil). Ces droits doivent pouvoir s'exercer par voie électronique à partir d'une adresse dédiée.

4 FIXEZ DES DURÉES DE CONSERVATION



Vous ne pouvez pas conserver les données indéfiniment.

Elles ne sont conservées en « base active », c'est-à-dire la gestion courante, que le temps strictement nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi. Elles doivent être par la suite détruites, anonymisées ou archivées dans le respect des obligations légales applicables en matière de conservation des archives publiques.

5 SÉCURISEZ LES DONNÉES ET IDENTIFIEZ LES RISQUES



Vous devez prendre toutes les mesures utiles pour garantir la sécurité des données : sécurité physique ou sécurité informatique, sécurisation des locaux, armoires et postes de travail, gestion stricte des habilitations et droits d'accès informatiques. Cela consiste aussi à s'assurer que seuls les tiers autorisés par des textes ont accès aux données. Ces mesures sont adaptées en fonction de la sensibilité des données ou des risques qui peuvent peser sur les personnes en cas d'incident de sécurité.

6 INSCRIVEZ LA MISE EN CONFORMITÉ

DANS UNE DÉMARCHE CONTINUE



La conformité n'est pas gravée dans le marbre et figée.

Elle dépend du bon respect au quotidien par les agents, à tous les niveaux, des principales mesures mis en œuvre. Vérifiez régulièrement que les traitements n'ont pas évolué, que les procédures et les mesures de sécurité mises en place sont bien respectées et adaptez-les si besoin.

