

CONCOURS EXTERNE DE TECHNICIEN TERRITORIAL

SESSION 2026

ÉPREUVE DE QUESTIONS TECHNIQUES À PARTIR D'UN DOSSIER

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Réponses à des questions techniques à partir d'un dossier portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

Durée : 3 heures
Coefficient : 1

SPÉCIALITÉ : INGÉNIERIE, INFORMATIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION

À 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 initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 25 pages.

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

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

- ♦ Vous répondrez aux questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en indiquant impérativement leur numéro.
- ♦ Vous répondrez aux questions à l'aide des documents et de vos connaissances.
- ♦ Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...

Question 1 (5 points)

Vous êtes technicien territorial au sein de la direction des systèmes d'information de Techniville. Votre direction souhaite sécuriser et pérenniser ses données numériques en mettant en œuvre un système d'archivage électronique (SAE) conforme aux obligations réglementaires.

Dans ce contexte vous êtes chargé de préparer une note sur le SAE à l'attention du directeur des systèmes d'information.

Question 2 (4 points)

La mise en œuvre d'un projet de gestion de la relation usager (GRU) implique une transformation à la fois technique, organisationnelle et humaine.

Vous présenterez les menaces, opportunités, forces et faiblesses d'un tel projet sous la forme d'un tableau.

Question 3 (4 points)

Dans un contexte de multiplication des applications métiers et d'échanges de données entre acteurs institutionnels, les collectivités territoriales doivent garantir à la fois l'interopérabilité de leurs systèmes d'information et la sécurité des données traitées.

- a) Vous définirez la notion d'interopérabilité des systèmes d'information et en expliquerez les enjeux pour une collectivité territoriale. (1,5 point)
- b) Vous présenterez les principaux mécanismes permettant de garantir la sécurisation et l'intégrité des données échangées entre applications. (1,5 point)
- c) Vous identifierez les risques encourus par la collectivité en cas de défaut d'interopérabilité ou de sécurisation des données. (1 point)

Question 4 (4 points)

Dans un contexte de dématérialisation des procédures administratives, la signature électronique constitue un outil essentiel pour garantir la valeur juridique des documents et sécuriser les circuits de validation au sein des collectivités territoriales.

- a) Vous définirez la signature électronique et en rappellerez le cadre juridique applicable aux collectivités territoriales. (1,5 point)

- b) Vous présenterez les différents niveaux de signature électronique et en préciserez les principaux cas d'usage dans une collectivité. (1,5 point)
- c) Vous identifierez les enjeux organisationnels et humains liés à la mise en œuvre de la signature électronique dans une collectivité territoriale. (1 point)

Question 5 (3 points)

Dans un contexte d'évolution des pratiques de gestion des ressources humaines, les collectivités territoriales engagent de plus en plus la dématérialisation des dossiers RH.

- a) Vous présenterez les apports de la dématérialisation des dossiers RH pour une collectivité territoriale. (1 point)
- b) Vous expliquerez le rôle du parapheur électronique dans les circuits de validation des documents et son intérêt pour l'organisation. (1 point)
- c) Vous identifierez les niveaux de signature électronique à mobiliser selon les types de documents RH et les principaux points de vigilance associés. (1 point)

Liste des documents :

- Document 1 :** « Guide de la sécurité des données personnelles » (extrait) - *cnil.fr* - 2023 - 2 pages
- Document 2 :** « Comment les archivistes territoriaux négocient le virage du numérique » - (extrait) - *lagazette.fr* - 24 novembre 2022 - 3 pages
- Document 3 :** « Signature électronique et services publics : réglementation, enjeux » (extrait) - *lanteas.com* - 8 février 2025 - 3 pages
- Document 4 :** « La dématérialisation des processus RH au service des agents de la fonction publique » (extrait) - Pierre Boizard - *blueway.fr* - 2025 - 4 pages
- Document 5 :** « L'archivage numérique, le grand défi des collectivités », extrait du dossier d'actualité « 4èmes Assises de la dématérialisation : la transformation numérique des services publics accélère » - *lagazette.fr* - 8 juin 2021 - 1 page
- Document 6 :** « Collectivités territoriales : GRU/GRC, outil clé de la performance » - *lagazette.fr* - 27 octobre 2021 - 2 pages
- Document 7 :** « GRC / GRU : bien identifier les leviers de réussite » - *lagazette.fr* - 8 octobre 2024 - 2 pages
- Document 8 :** « Parapheur électronique : 6 bénéfices concrets pour gagner en productivité » (extrait) - Manon Lefevre - *neolodge.com* - 11 décembre 2025 - 2 pages
- Document 9 :** « Mobilités connectées : comment les collectivités peuvent-elles relever le défi de l'interopérabilité ? » - *lagazette.fr* - 8 septembre 2025 - 2 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

*Dans un souci environnemental, les impressions en noir et blanc sont privilégiées.
Les détails non perceptibles du fait de ce choix reprographique ne sont pas nécessaires à la compréhension du sujet, et n'empêchent pas son traitement.*

DOCUMENT 1

Guide de la sécurité des données personnelles

—(extrait) Cnil.fr - 2023—

Pour aider les professionnels dans la mise en conformité à la loi Informatique et Libertés et au règlement général sur la protection des données, ce guide rappelle les précautions élémentaires qui devraient être mises en œuvre de façon systématique.

AVANT-PROPOS	L'objectif de ce guide est d'accompagner les organismes dans la mise en place de mesures de sécurité pour assurer la protection des données personnelles qu'ils traitent.
FICHE 1	Piloter la sécurité des données Mettre en place et maintenir dans la durée la protection des données personnelles exigée par le RGPD et les cadres sectoriels.
FICHE 2	Définir un cadre pour les utilisateurs Donner une force contraignante aux principales règles d'usage des outils informatiques
FICHE 3	IMPLIQUER ET FORMER LES UTILISATEURS Faire prendre conscience à chaque utilisateur des enjeux en matière de sécurité et de vie privée.
FICHE 4	AUTHENTIFIER LES UTILISATEURS Reconnaître ses utilisateurs pour pouvoir, ensuite, leur donner les accès nécessaires.
FICHE 5	GERER LES HABILITATIONS Limiter les accès aux seules données dont un utilisateur a besoin.
FICHE 6	SECURISER LES POSTES DE TRAVAIL Prévenir les accès frauduleux, l'exécution de programmes malveillants (ex. : virus) ou la prise de contrôle à distance, notamment via Internet.
FICHE 7	SECURISER L'INFORMATIQUE MOBILE Anticiper l'atteinte à la sécurité des données à l'extérieur des locaux, dont le vol ou la perte d'un équipement mobile.
FICHE 8	PROTEGER LE RESEAU INFORMATIQUE Autoriser uniquement les fonctions réseau nécessaires aux traitements mis en œuvre.
FICHE 9	SECURISER LES SERVEURS Renforcer les mesures de sécurité appliquées aux serveurs.
FICHE 10	SECURISER LES SITES WEB S'assurer que les bonnes pratiques minimales sont appliquées aux sites web.
FICHE 11	ENCADRER LES DEVELOPPEMENTS INFORMATIQUES Intégrer sécurité et protection des données personnelles au plus tôt dans les projets.
FICHE 12	PROTEGER LES LOCAUX Renforcer la sécurité des locaux hébergeant les serveurs informatiques et les matériels réseaux.
FICHE 13	SECURISER LES ECHANGES AVEC L'EXTERIEUR Renforcer la sécurité de toute transmission de données personnelles.
FICHE 14	GERER LA SOUS-TRAITANCE Encadrer la sécurité des données avec les sous-traitants.

FICHE 15	ENCADRER LA MAINTENANCE ET LA FIN DE VIE DES MATERIELS ET LOGICIELS Garantir la sécurité des données à tout moment du cycle de vie des matériels et des logiciels.
FICHE 16	TRACER LES OPERATIONS Tracer les opérations pour la détection d'anomalies, de dysfonctionnements ou d'incidents et disposer des informations utiles à leur traitement ou en cas de contentieux.
FICHE 17	SAUVEGARDER Effectuer des sauvegardes régulières pour limiter l'impact d'une disparition ou d'une altération non désirée de données.
FICHE 18	PREVOIR LA CONTINUITÉ ET LA REPRISE D'ACTIVITÉ Prévoir un fonctionnement dégradé des systèmes d'information et être capable de les redémarrer sans impacter la sécurité des données.
FICHE 19	GERER LES INCIDENTS ET LES VIOLATIONS Prévoir les procédures pour gérer les incidents et réagir en cas de violation de données (atteinte à la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité).
FICHE 20	ANALYSE DE RISQUES Identifier les risques et évaluer leur vraisemblance et leur gravité pour mettre en place les mesures de sécurité appropriées.
FICHE 21	CHIFFREMENT, HACHAGE, SIGNATURE Assurer l'intégrité, la confidentialité et l'authenticité d'une information.
FICHE 22	CLOUD : INFORMATIQUE EN NUAGE Sécuriser les données et les traitements dans un environnement <i>cloud</i> .
FICHE 23	APPLICATIONS MOBILES : CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT Appliquer les principes de sécurité de base au développement des applications mobiles.
FICHE 24	INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : CONCEPTION ET APPRENTISSAGE Se doter des ressources et outils nécessaires pour développer un système d'IA robuste, fiable et performant.
FICHE 25	API : INTERFACES DE PROGRAMMATION APPLICATIVE Veiller à sécuriser des données partagées via l'implémentation d'une API.
EVALUATION	AVEZ-VOUS PENSE A ? Évaluer le niveau de sécurité des données personnelles de votre organisme

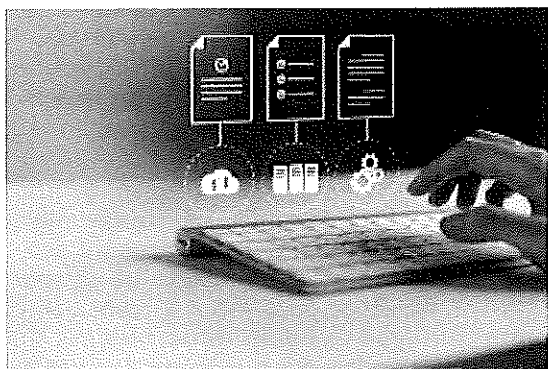
(...)

DOCUMENT 2

« Comment les archivistes territoriaux négocient le virage du numérique » (extrait)

lagazette.fr - publié le 24/11/2022

L'utilisation d'un système d'archivage électronique, SAE, assure la pérennité des archives électroniques. Il contrôle l'authenticité des documents. Tous les services doivent trier leurs documents et verser ceux à archiver dans un SAE. Le service d'archives travaille avec le service informatique et les directions métier. Des protocoles sont mis en œuvre.



(...)

Archibald pour le département d'Ille-et-Vilaine, Archie pour la ville et la métropole de Rennes (43 communes, 451 800 hab.), Sésam pour le centre de gestion du Nord (...) ... Sous ces noms se cache un même logiciel : Asalae, le système d'archivage électronique, SAE, de la coopérative Libriciel, éditrice de logiciels sous licence libre pour les administrations.

Il sauvegarde systématiquement les archives en « Y », c'est-à-dire sur deux serveurs simultanément, fait le tri dans les formats pour enregistrer les documents sous un format considéré comme pérenne (.pdf, .doc, etc.) et assure leur authenticité en bloquant toute modification. « Sans SAE, il n'y a pas d'archivage électronique, juste de la sauvegarde et aucune garantie de traçabilité et de pérennité des documents au-delà de dix ans », décrit Coline Vialle, responsable des archives contemporaines à Brest métropole (8 communes, 210 000 hab.).

Néanmoins, le développement des SAE est encore récent : Lyon (523 000 hab.) a lancé le sien en 2018, l'Ille-et-Vilaine, en 2019, et Rennes, cette année, par exemple. La grande majorité des petites et moyennes collectivités n'en sont pas équipées. « Le développement de l'archivage électronique est très inégal d'une collectivité à l'autre, reconnaît Louis Faivre d'Arcier, directeur des archives municipales de Lyon et président de l'Association des archivistes français [AAF]. Nous faisons du lobbying pour que les collectivités s'équipent, mais c'est pris en compte partiellement. De fait, c'est souvent compliqué pour les plus petites. »

En amont, le « records management »

Emilie Debled, présidente de la section des archivistes municipaux de l'AAF et archiviste à la ville d'Antibes (73 400 hab. Alpes-Maritimes), confirme : « Nous sommes en phase d'étude depuis un an. Cela nécessite de se parler entre archivistes et services métier et informatique. Notre positionnement, en tant qu'archiviste, change puisque nous devenons une personne-ressource. »

L'archivage électronique nécessite, en effet, d'adopter de nouveaux procédés. Il ne s'agit surtout pas de sauvegarder un maximum de données mais de mettre en place un « records management ». Comprenez : la préparation, dans les services, des documents électroniques à enregistrer. « Nous allons

dans les services pour expliquer quels formats il faut privilégier », poursuit-elle. La démarche demande aussi d'apprendre à trier les différentes versions enregistrées d'un document afin de ne garder que la définitive, ou de renommer précisément chaque document sauvegardé.

Un travail de fond à mener en amont. Car, tant que la collectivité ne dispose pas d'un SAE, les services ont tendance à conserver un maximum de documents sur les serveurs internes, au risque que les volumes augmentent rapidement. « Il est indispensable de les traiter au fil de l'eau », assure Sophie Delforge, cheffe de projet « archivage électronique » à la ville de Rennes.

L'impression, une simple copie

Il ne faut surtout pas céder à l'illusion que les archives électroniques seraient virtuelles. « On incite vraiment les services à la vigilance face à la tentation de conserver beaucoup plus de documents, alerte Mathilde Pintault, chargée de mission "archivage numérique" au département d'Ille-et-Vilaine. Par exemple, le service régional de l'archéologie avait l'habitude de verser des dossiers de fouilles, avec des clichés, des notes et des croquis. Certains opérateurs utilisent des drones et produisent des milliers de photos pendant les fouilles. L'utilisation du papier incitait à la sobriété mais il ne faut pas croire, au contraire, que la capacité des serveurs est infinie. »

Surtout, la sauvegarde des documents sur les applications métier pose des problèmes de sécurité car, en cas de mise à jour ou de changement de logiciel, les données peuvent être perdues ou devenir illisibles, alors que dans un SAE elles sont sécurisées. « C'est le seul outil en mesure de garantir la pérennité des archives à long terme, insiste Coline Vialle. Il est conçu pour veiller à l'évolution des formats et garantit l'intégrité et l'authenticité du document. » D'une part, le logiciel est souvent mis à jour afin d'identifier les formats en perte de vitesse et convertir les documents dans un format courant, jugé pérenne. D'autre part, le SAE repère la première version d'un document et la verrouille. Une fois versé dans le SAE, il devient non modifiable, ce qui certifie son authenticité. « L'archiviste ne doit pas seulement conserver le support, il doit aussi assurer son authenticité », rappelle Louis Faivre d'Arcier.

« Le problème est que les archivistes se sont fait imposer le tempo avec la démat', sans avoir la main sur le calendrier, témoigne un archiviste, dont la collectivité ne souhaite pas être citée. Mais la plupart des documents restent dans les outils métier et ne sont pas versés aux archives. Par exemple, avec le développement des plateformes pour les demandes de subventions : tout est traité en ligne, il n'y a aucun transfert vers les archives. Mais s'il n'y a pas de bordereau de transfert, cela engage la responsabilité de la collectivité. Si la chambre régionale des comptes débarque, elle va en demander un. » De même, un document électronique imprimé sur papier est considéré comme une copie, il ne peut pas être authentifié. « Ce n'est pas simple à comprendre, admet Sophie Delforge. On entend souvent les agents nous dire : "De toute façon, j'imprime tout, comme ça, si j'ai un contrôle, j'ai le dossier". »

De la pédagogie auprès des directions métier

Pour lancer Archibald, en juin, elle a travaillé main dans la main avec la direction des services informatiques de la ville de Rennes, tout comme son homologue au département d'Ille-et-Vilaine œuvre avec la direction des services numériques. « Cela nécessite une montée en compétences de tous les archivistes, indique Mathilde Pintault. Il faut appréhender un nouvel outil, un nouveau vocabulaire. La direction des services numériques n'était pas un partenaire habituel. Et il y a la peur de faire une mauvaise manip', la peur de l'effacement ! » Passé cet aspect technique, les archivistes estiment que leur métier reste le même et que la pédagogie doit plutôt être déployée auprès des directions métier, dès maintenant, avant que la vague de dématérialisation ne déferle.

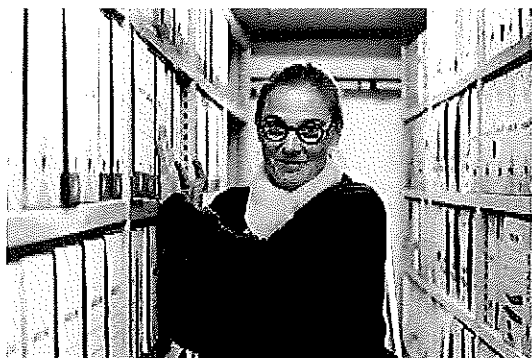
« Il faut absolument que les archivistes soient intégrés aux groupes de travail sur les projets de dématérialisation, insiste-t-elle. Nous devons être un interlocuteur essentiel pour que l'archivage soit pensé dès le début. » Et éviter que les services d'archives des petites et moyennes collectivités ne se retrouvent noyés sous la masse. « Cela fait tellement longtemps que l'on nous parle d'archivage électronique que l'on s'imagine que c'est une montagne à gravir », compare Emilie Debled.

« Les archives doivent devenir un service support et les directions métier, faire remonter leurs besoins, reprend l'archiviste dont la collectivité ne souhaite pas être citée. Par exemple, on a des services de

marchés publics qui passent 20 % de leur temps à faire des impressions. Il faut travailler là-dessus. Mais j'ai beau faire de la veille, je ne peux pas connaître les contraintes de chaque métier en matière d'archivage. Ce sont aux services de nous faire savoir quels sont leurs besoins. »

La conservation des données par un tiers agréé fait gagner du temps

[CDG du Nord, 950 collectivités affiliées, 25 000 agents suivis]



Depuis 2019, le centre de gestion (CDG) du Nord est agréé tiers archiveur. « Il y a d'abord eu une phase d'étude pour confirmer les besoins sur le département du Nord et savoir si nous étions légitimes juridiquement », raconte Véronique Parmentier, responsable du service « archives papier et électroniques » et du dispositif Sésam, le système d'archivage électronique (SAE) agréé du CDG.

L'agrément permet au CDG de proposer les services de son SAE à toutes les collectivités, au-delà du seul territoire du Nord. La condition ? Que le centre de gestion dont la collectivité dépend dispose d'un archiviste compétent en la matière. D'un point de vue pratique, les collectivités versent leurs données sur Sésam, elles sont stockées sur deux serveurs, à Lille et à Amiens, et la responsabilité de leur conservation pèse juridiquement sur le CDG du Nord.

A ce jour, une quinzaine de collectivités a fait le choix d'utiliser Sésam, dont la mairie de Lille. « Pour une ville comme Lille, déléguer la gestion du SAE dégage du temps aux services des archives pour travailler sur la préparation des versements », explique Véronique Parmentier. Le centre de gestion a mis en place une grille tarifaire en fonction du nombre d'habitants et d'agents de la collectivité. Ainsi, jusqu'à 1 500 habitants, une commune paiera 150 euros par an pour utiliser 500 Gigas de stockage. La mutualisation est de plus en plus préconisée dans les collectivités. Elle devrait se développer à la suite de la publication d'un décret, paru ce 10 octobre, encadrant la pratique.

(...)

Un risque de sanctions

Certaines données nominatives ne doivent pas être conservées trop longtemps. En raison du risque de sanctions, dans certaines collectivités, le délégué à la protection des données est aussi le responsable des archives afin de concilier respect des archives et du règlement général de la protection des données.

DOCUMENT 3

« Signature électronique et services publics : réglementation, enjeux » (extrait)

lanteas.com - 8 février 2025

blog



Avec la montée en puissance des démarches administratives en ligne, la signature électronique s'impose comme un levier essentiel de modernisation des services publics. Permettant aux citoyens et aux entreprises de signer des documents à distance en toute sécurité, elle facilite l'accès aux services tout en garantissant authenticité, intégrité et valeur légale des documents signés.

En France, la signature électronique est encadrée par le règlement **eIDAS**, qui définit plusieurs niveaux de certification adaptés aux besoins des administrations et des entreprises.

Pour être certifié, un prestataire se soumet à des audits réguliers. Les experts chargés des contrôles font partie de sociétés privées indépendantes désignées par la Commission Européenne. En France, c'est l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (**l'ANSSI**) qui analyse les rapports d'audits et valide la reconnaissance d'un prestataire qualifié.

Si la signature électronique est désormais courante dans le secteur privé, son adoption par les services publics soulève des enjeux spécifiques, notamment en matière d'authentification des usagers, d'accessibilité et de conformité réglementaire.

🏠 ➡️ Quels sont les niveaux de certification de la signature électronique en France ? Quelles solutions techniques respectent ces exigences ? Comment intégrer efficacement la signature électronique dans un portail de services publics ?

Cet article vous propose un tour d'horizon complet de la signature électronique dans le cadre des services publics en ligne, en explorant ses enjeux, ses solutions et ses particularités par rapport au secteur privé. 🦋 ✨

Les différents niveaux de certification des signatures électroniques en France

En France, la signature électronique est encadrée par le règlement européen eIDAS (Electronic Identification and Trust Services), qui définit quatre niveaux de signature électronique, chacun correspondant à un degré de sécurité et de fiabilité spécifique :

- **Signature électronique simple (niveau 1) :** Il s'agit de la forme la plus basique de signature électronique, équivalente à une signature manuscrite numérisée ou à l'utilisation d'un code PIN. Elle offre un niveau de sécurité limité et est adaptée aux transactions à faible risque.

- **Signature électronique avancée (niveau 2)** : Ce niveau assure une identification plus fiable du signataire. Elle est créée à l'aide de données de création de signature que le signataire peut utiliser sous son contrôle exclusif, garantissant ainsi l'intégrité du document signé. Une double authentification est conseillée.
- **Signature électronique avancée reposant sur un certificat qualifié (niveau 3)** : Ce type de signature repose sur un certificat qualifié délivré par un prestataire de services de confiance qualifié. Il offre une garantie supplémentaire quant à l'identité du signataire et est souvent utilisé dans des contextes nécessitant une sécurité renforcée. Une double authentification est obligatoire.
- **Signature électronique qualifiée (niveau 4)** : C'est le niveau le plus élevé de certification. Elle nécessite l'utilisation d'un dispositif de création de signature qualifié et d'un certificat qualifié. En France, elle est considérée comme équivalente à une signature manuscrite sur le plan juridique.

Ces niveaux de signature permettent d'adapter le degré de sécurité en fonction de la sensibilité des documents et des transactions concernées.

Les principales solutions techniques conformes à ces certifications

Plusieurs prestataires proposent des solutions de signature électronique conformes aux différents niveaux de certification définis par le règlement eIDAS. Voici quelques exemples :

- **Yousign** : Autorité de certification reconnue en France et en Europe, Yousign émet ses propres certificats conformes au règlement eIDAS, offrant des solutions de signature électronique avancée et qualifiée.
yousign.com
- **DocuSign** : Prestataire de services de confiance qualifié, DocuSign propose des solutions de signature électronique avancée et qualifiée, conformes aux exigences du règlement eIDAS.
docusign.com
- **CertEurope** : Autorité de certification délivrant des certificats de signature électronique conformes au règlement eIDAS et au référentiel général de sécurité (RGS), adaptés aux besoins des entreprises et des administrations.
certeurope.fr

Le choix de la solution dépendra des besoins spécifiques de l'organisation, du niveau de sécurité requis et de la nature des documents à signer.

L'intégration de la signature électronique dans un compte usager

L'intégration de la signature électronique dans un compte usager sur un portail de services publics en ligne vise à simplifier et sécuriser les démarches administratives. Voici les étapes clés pour une intégration réussie :

- **Authentification de l'utilisateur** : Utiliser des systèmes d'authentification robustes, tels que **FranceConnect**, pour vérifier l'identité de l'utilisateur avant l'accès aux services.
- **Sélection du niveau de signature approprié** : En fonction de la sensibilité de la démarche, déterminer le niveau de signature électronique requis (simple, avancée ou qualifiée).
- **Processus de signature** : Intégrer une interface utilisateur intuitive permettant à l'utilisateur de signer électroniquement les documents nécessaires, en assurant une expérience fluide et sécurisée.
- **Archivage sécurisé** : Mettre en place un système d'archivage électronique garantissant l'intégrité et la pérennité des documents signés, conformément aux réglementations en vigueur.

Cette intégration renforce la confiance des usagers dans les services en ligne et améliore l'efficacité des processus administratifs.

Les spécificités de la signature électronique pour les usagers des services publics par rapport aux clients du secteur privé

Les usagers des services publics et les clients du secteur privé ont des attentes et des obligations différentes en matière de signature électronique :

- **Cadre réglementaire** : Les services publics sont soumis à des réglementations strictes, telles que le référentiel général de sécurité (RGS) en France, imposant des niveaux de signature spécifiques pour certaines démarches.
- **Accessibilité** : Les portails de services publics doivent garantir l'accessibilité de leurs services à tous les citoyens, y compris les personnes en situation de handicap, ce qui implique des interfaces de signature électronique adaptées.
- **Volume de transactions** : Les administrations traitent souvent un grand volume de transactions, nécessitant des solutions de signature électronique évolutives et capables de gérer de nombreuses signatures simultanément.
- **Sensibilisation et accompagnement** : Il est essentiel de fournir aux usagers des informations claires et un support adéquat pour les guider dans l'utilisation de la signature électronique, afin de favoriser son adoption.

Dans le secteur privé, les entreprises ont généralement plus de flexibilité pour choisir les solutions de signature électronique qui correspondent à leurs besoins spécifiques, en fonction de leurs processus internes et des attentes de leurs clients.

Conclusion

La signature électronique est devenue un outil essentiel pour la dématérialisation des démarches administratives et l'amélioration de la relation entre les usagers et les services publics. En comprenant les différents niveaux de certification, en choisissant des solutions techniques appropriées et en intégrant efficacement la signature électronique dans les comptes usagers, les administrations peuvent offrir des services en ligne sécurisés, accessibles et conformes aux attentes des citoyens.

GRU et Signature électronique : la solution Open CRM Signature usagers

Depuis janvier 2025, la suite de Gestion de la Relation Usagers Open CRM spécialisée pour les acteurs publics propose en add-on au portail usagers le module intégré Signature Usagers.

Ce module propose l'état de l'art des pré-requis réglementaires et du parcours usager optimal décrit dans cet article :

- Il intègre la solution technique Yousign, offrant tous les niveaux de certification en conformité réglementaire et de sécurité
- Il est totalement intégré au portail usagers, en proposant aux usagers de signer en ligne les documents postés par l'acteur public à son intention (exemple : une convention), directement accessible depuis le compte de l'utilisateur, dans un espace « mes documents reçus »
- Il accroche le document signé au dossier de l'utilisateur géré par l'acteur public

(...)

DOCUMENT 4

« La dématérialisation des processus RH au service des agents de la fonction publique »

Pierre Boizard - blueway.fr - 2025

(...) A l'image des usagers des collectivités bénéficiant de services efficaces via des portails et des plateformes GRU (gestion de la relation usagers), **les agents de la fonction publique ont eux aussi besoin de simplicité et de souplesse dans la gestion de leur carrière et leurs démarches RH.**

Les objectifs d'un service RH sont de prendre soin de leurs collaborateurs et de les fidéliser. C'est aussi le cas dans secteur public où le recrutement reste relativement difficile. Les RH ont tout intérêt à mener des programmes de satisfaction de leurs agents, **ce qui passe par la mise en œuvre d'un portail qualitatif et une expérience agent du même niveau que ce qu'ils peuvent rencontrer dans le secteur privé.**

Bien sûr, **la dématérialisation des processus RH s'inscrit également dans une démarche d'excellence opérationnelle et de modernisation des organisations publiques.**

Dans cet article en deux parties, nous vous partagerons tout d'abord l'interview de, Bruno Castex, Responsable du service études et applications au sein de la Direction du Numérique du Conseil départemental de la Haute-Loire sur **l'évolution du système d'information et en particulier l'amélioration continue des processus et flux de données RH.** Dans la deuxième partie, Pierre Boizard, Directeur de Blueway Secteur Public, présentera **l'offre FORUM RH et les solutions qu'elle apporte aux collectivités.**

Le témoignage du CD43 sur la démarche d'amélioration et de dématérialisation des processus RH

Le Conseil départemental de la Haute-Loire est le pivot d'une action politique cohérente sur de nombreux sujets (social, éducation, culture, environnement, voirie et aménagement...) et s'appuie pour cela sur **1200 agents engagés** au service des Attiligériens.

Comment sont menés les projets autour du SIRH et de la dématérialisation des processus ?

Les briques principales de notre SIRH sont la gestion de la paie, des dossiers agents et des carrières, la gestion des temps de travail et des congés ainsi que la formation et la gestion des postes. D'autres briques viennent compléter ce socle avec par exemple le décisionnel ou l'outil de gestion de l'organigramme.

De manière globale, la transformation du SIRH implique de simplifier et accélérer le traitement des processus. Leur optimisation demande un arbitrage sur la meilleure stratégie de dématérialisation, selon les priorités, les ressources et les bénéfices pour les agents. Certains logiciels vont répondre précisément à certains pans métiers : inutile alors de développer nous-mêmes le processus. Par exemple, pour la validation des fichiers DSN (Déclaration Sociale Nominative), nous disposons d'un outil dédié.

Dans d'autres cas, souvent lorsque les processus sont assez simples, la capacité à modéliser le processus au travers d'un logiciel BPM nous apporte une grande agilité ! C'est le cas des frais de déplacement ou du processus d'entrée-sortie d'agents notamment.

(...)

Pourriez-vous nous présenter le projet d'optimisation du processus d'entrée/sortie d'agents ?

Le premier objectif de ce processus est d'automatiser la gouvernance des droits comme les badges d'accès, la connexion aux applications et aux sessions. Sécuriser ces accès lors de l'arrivée et à la suite d'un départ est indispensable : quand un nouvel agent est recruté, il doit avoir les moyens de travailler le jour de son arrivée et tout simplement de rentrer dans le bâtiment. Quand un agent part, nous devons l'identifier et lui retirer les accès. **C'est donc aussi la garantie que le nouvel arrivant dispose du matériel nécessaire et « existe » au sein du SIRH !**

Nous disposions auparavant d'un formulaire d'entrée-sortie sur un extranet qui allait disparaître. Nous avons fait évoluer ce formulaire et également **mis en place des contrôles et des connexions avec le SIRH**. Pour les agents, c'est **moins de ressaisies, plus de cohérence dans les informations** et un lien avec la création des comptes et des utilisateurs.

Ce processus d'entrée-sortie se décompose en plusieurs étapes après la saisie initiale du formulaire par la direction métier. La DINUM procède à une étape de validation afin de vérifier les informations principales. Le processus génère ensuite un fichier qui permet de créer automatiquement les comptes avec l'affectation dans les groupes de l'Active Directory. **L'attribution des droits est ainsi garantie, et le processus déclenche d'autres mécanismes internes** au niveau de la DINUM afin de créer, par exemple, les tickets pour lister les tâches à réaliser. L'intégration avec le processus de recrutement sera, quant à elle, menée dans un second temps.

En plus de la partie visible, **la gestion des informations liées aux ressources humaines demande de nombreux processus techniques**. A titre d'illustration, pour assurer la centralisation et la cohérence des données, il est nécessaire de partager automatiquement les informations de l'organigramme et des affectations avec les autres applications et l'Active Directory, et d'assurer ainsi la création des agents dans les autres logiciels concernés.

Pourquoi avoir choisi Blueway pour accompagner votre démarche de dématérialisation des processus RH ?

Le choix a reposé essentiellement sur deux critères. Tout d'abord, **disposer d'un outil unique qui associe BPM pour la dématérialisation des processus et la capacité à gérer des flux de données grâce à une technologie ESB/ETL**. Le deuxième élément de choix est tout simplement **son tarif raisonnable**.

Ce n'était pas un critère au départ, mais une demande pour laquelle Blueway s'est démarquée : **la mise à disposition pour la communauté de clients d'une bibliothèque de modèles de processus, de référentiels et de services**. Cette démarche peut représenter un gain de temps phénoménal !

Lorsque les services et les processus se multiplient, il est intéressant de **conserver une synthèse globale, afin de facilement identifier les projets impactés**. Dans sa dernière version, Blueway a amélioré cette vision d'urbanisation des différents processus.

(...)

Comment Forum RH améliore le quotidien des agents de la fonction publique grâce à la dématérialisation des processus ?

Pour répondre aux exigences des services RH et des agents, Forum RH permet de centraliser leurs données, leurs demandes administratives et le suivi de leur évolution professionnelle. Offrant une interface claire et des processus métiers pensés de bout en bout, Forum RH facilite en ce sens le quotidien des agents et de leurs encadrants.

A quels enjeux répond cette offre Forum RH ?

Avec de nombreuses années passées aux côtés d'acteurs du Secteur Public, nous avons conscience chez Blueway que l'expérience RH des collectivités peut encore être améliorée grâce à des traitements plus rapides, automatisés et urbanisés. **Forum RH répond à ce besoin tout en collant à la feuille de route du gouvernement, qui vise à soutenir la dynamique de transformation des fonctions RH (Lean Administration...) face aux enjeux stratégiques de simplification des processus de gestion des agents.** Notre offre joue également un rôle dans le renforcement de l'attractivité des emplois de la Fonction Publique d'État, particulièrement tendue dans ce secteur.

(...)

Forum RH prend ainsi en charge le traitement et le suivi des démarches des agents, qui souhaitent obtenir une résolution rapide de leurs demandes et gagner en autonomie.

Les agents peuvent ainsi profiter de :

- **Plus d'autonomie.** Ils peuvent effectuer depuis leur espace personnel des demandes liées à la formation, aux congés, ou avoir un accès direct aux documents internes.
- **Plus d'interactivité.** Ils peuvent dialoguer en continu avec leur service RH et initier facilement de nouveaux sujets, notamment dans les phases d'onboarding ou de mutation, et lors des nombreux événements qui jalonnent leur carrière.
- **Plus de simplicité.** Les documents sont dématérialisés et centralisés, et l'interface permet d'initier n'importe quelle demande en seulement quelques étapes.
- **Plus de rapidité.** Il n'est plus nécessaire de collecter l'information auprès d'intervenants multiples. Centralisée et urbanisée, elle nécessite moins de manipulation et n'est plus sujet à la double saisie. Les processus gagnent en souplesse et en efficacité.

Quelle est la valeur ajoutée de Forum RH pour les services des ressources humaines et les DSI ?

La plus grande force de l'offre Forum RH est sa capacité à **dématérialiser n'importe quel processus métier, même les plus complexes.** Ce qui est le cas pour les agents de la fonction publique : ils ont des parcours de carrière multiple et des opportunités nombreuses durant leur vie professionnelle. Les tâches et responsabilités peuvent varier considérablement en fonction du poste et du niveau hiérarchique – de la simple prestation de services au public à la prise de décisions stratégiques à haut niveau – avec des mouvements complexes entre agences et départements gouvernementaux en fonction des projets ou des demandes de mises en disponibilité. Des solutions verticalisées ou des approches best of breed ne pourront jamais couvrir ces processus métier de bout en bout !

Forum RH est donc capable de mettre à plat ce type de processus métier en le modélisant via son approche Business Process Management. Les circuits de validation sont parfaitement cohérents avec l'organisation des collectivités, et Forum RH communique en permanence avec les autres logiciels du SIRH grâce à un système de bus applicatif (ESB).

Comment se présentent Forum RH et l'accès aux processus dématérialisés ?

Forum RH a pour ambition de répondre à 90% des attentes des agents dès la page d'accueil. Pour un agent « simple », on retrouve ainsi les demandes les plus courantes immédiatement accessibles, comme :

- Demande de temps partiel.
- Demande de remboursement de l'abonnement de transport.
- Demande de remboursement partiel de la cotisation protection sociale complémentaire.
- Déclaration d'un arrêt maladie.

Le choix des champs est personnalisable par le gestionnaire qui peut définir quelles démarches de dématérialisation des processus il souhaite mettre en avant, et avec quelle temporalité. Ces processus modélisés sont adaptés selon chaque collectivité, en connexion avec le reste des applications du SIRH.

Toujours sur cette page d'accueil, l'agent peut voir un aperçu du suivi de ses dernières demandes : **il est ainsi capable de connaître à tout moment l'évolution des dossiers**. Le portail RH donne également un accès direct aux outils qui gravitent autour des sujets RH et dont aura besoin le plus régulièrement l'agent dans son quotidien (service d'assistance, demande de congés...). **L'agent a également un accès rapide à sa gestion documentaire**, qui peut contenir une grande variété de documents (avec prévisualisation), comme un avenant à son contrat par exemple.

(...)

Forum RH est capable de s'adapter à toutes les typologies d'agents et de processus ?

Forum RH permet à n'importe quel agent d'accéder à ses informations et d'interagir avec ses contrats, fiches de paie, factures, documents liés à sa mission... à tout moment et où qu'il soit.

Le service RH est commun à l'ensemble des collectivités de l'état. De la mairie d'une petite ville jusqu'à un ministère comprenant des milliers de collaborateurs, le service RH est le même. Cependant, tous les agents de la fonction publique ne travaillent pas derrière un bureau. Un pompier sur le terrain par exemple doit pouvoir faire valider rapidement une demande de congés depuis son mobile sans avoir à retourner à la caserne. Plus généralement, un agent doit pouvoir effectuer facilement une demande de télétravail ou un envoi de documents justificatifs, et suivre la validation en temps réel via le portail, où qu'il se trouve. Notre offre est donc accessible sur mobile et propose des écrans simples pour faire gagner du temps.

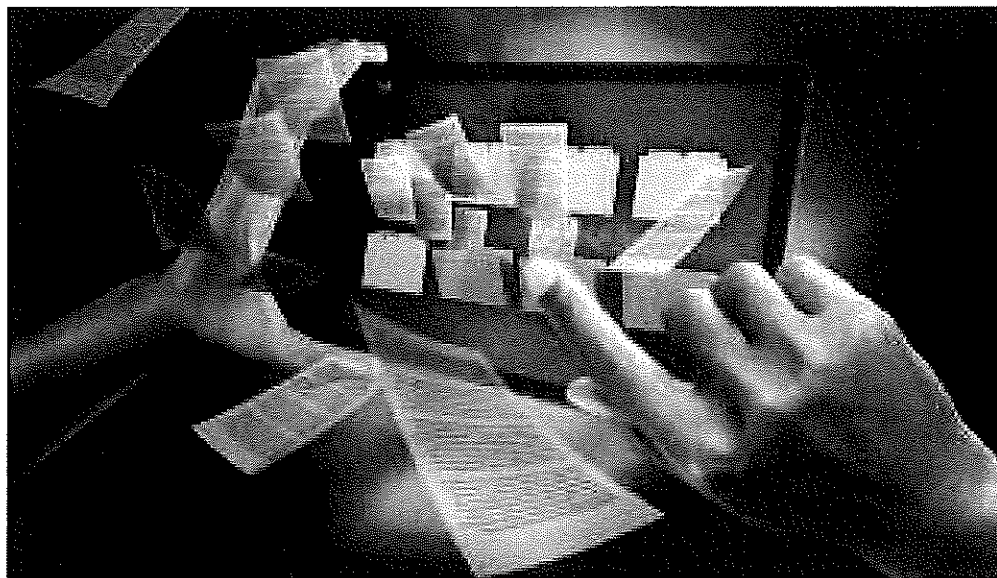
Notre offre simplifie ainsi le travail quotidien du personnel des entités publiques, quelle que soit l'activité. Une meilleure centralisation de la donnée permet la consolidation des données et l'automatisation des processus. Il est alors plus aisé de mettre en relation des informations pertinentes et de connaître la situation RH d'un agent à tout moment. Le gain de temps est considérable pour tous les agents utilisant Forum RH, qu'il s'agisse des demandeurs mais également du personnel traitant les demandes.

Avec Forum RH, les gestionnaires d'équipe et les directions connaissent à tout moment les besoins de leurs collaborateurs, et peuvent mieux piloter les agents, leur carrière et leurs formations. La centralisation des données est donc un soutien pour les managers qui souhaitent guider leurs agents dans leur travail et leur apporter des réponses concrètes. **L'offre Forum RH est donc une véritable interface de dialogue entre les agents, leurs managers et le service RH !**

DOCUMENT 5

« L'archivage numérique, le grand défi des collectivités »

Extrait du dossier d'actualité « 4èmes Assises de la dématérialisation : la transformation numérique des services publics accélère » - lagazette.fr - publié le 08/06/2021



A l'heure de la dématérialisation, la question de l'archivage dans les collectivités crée de nouveaux défis aux agents et aux organisations. Quels processus mettre en place ? Quels outils utiliser ? Comment protéger ses archives électroniques ? Deux experts ont répondu à vos interrogations lors des 4es Assises de la dématérialisation, organisées par La Gazette des communes.

(...)

Où en est-on en 2021 dans les collectivités, sur le déploiement de l'archivage numérique ? C'est sur cette question que **Céline Guyon**, présidente de l'Association des archivistes français, et **Julien Benedetti**, archiviste au conseil départemental des Bouches-du-Rhône, se sont d'abord penchés, lors des 4es Assises de la dématérialisation le 27 mai : l'archivage électronique exige la mise en place de procédures précises, afin que les pièces puissent être stockées et accessibles. Tous les agents concernés doivent en prendre conscience. La situation s'améliore mais elle n'est pas encore idéale.

Que faut-il archiver ? Et que faut-il supprimer ? Et à quel moment de la « vie » du document ? Sujets complexes qui exigent l'expertise d'archivistes, lesquels peuvent d'ailleurs aider et conseiller les collectivités de petite taille.

Enfin, faut-il créer un cloud public ? Et à quelle échelle : locale, nationale ? Quelle confiance accorder aux clouds privés ? Comment s'assurer que les données soient stockées dans un espace sécurisé ? Un enjeu de souveraineté qui n'a pas encore trouvé de réponse simple, comme l'ont expliqué nos deux experts.

(...)

DOCUMENT 6

« Collectivités territoriales : GRU/GRC, outil clé de la performance »

lagazette.fr - publié le 27/10/2021



Spécial
GRC/GRU

Aujourd'hui dans sa phase de généralisation, le numérique est au service d'une Gestion de la Relation Usager ou Citoyen optimisée.

Le programme « Action Publique 2022 » lancé fin 2017 par l'État est ambitieux. Il vise à repenser le modèle de l'action publique au regard de la révolution digitale qui redéfinit les contours de notre société. Il a eu pour effet d'accentuer la mobilisation des édiles, et des ESN (ex SSII) à leurs côtés, dans leur transformation numérique. Si la priorité a d'abord été donnée aux administrations dans ce programme, avec pour objectif, 100 % de services publics dématérialisés à terme, les collectivités ont bien compris le sens, l'utilité et la nécessité d'accompagner le mouvement comme elles y étaient encouragées. D'ailleurs, leur transformation numérique peut être subventionnée jusqu'à 100 % avec l'appui de France Relance (...).

La Gestion Relation Usager (GRU) ou Citoyen (GRC) est un sujet principal dans ce contexte. Elle désigne l'ensemble des processus mis en œuvre dans une collectivité pour optimiser via le numérique, un, le traitement des demandes des usagers/citoyens vers ses services et, deux, sa communication vers ces mêmes usagers/citoyens. Toutes les collectivités, dans leurs diverses compétences, lui trouvent un véritable intérêt certes proportionnel à l'importance de la population qu'elles doivent gérer. Mais plus globalement, le constat est clair pour tout le monde, elle propulse la relation usager/ citoyen dans une toute nouvelle ère.

DES SOLUTIONS DE PLUS EN PLUS INTUITIVES, ERGONOMIQUES, AGILES

L'enjeu n'est pas mince pour les collectivités. C'est un nouveau défi qui a chamboulé toutes leurs organisations. Si elles gagnent sur les coûts de fonctionnement mais aussi en rapidité et en modernité, il faut que le service à distance soit aisément accessible et facile d'utilisation pour répondre à tous les publics susceptibles d'y avoir recours (les citoyens mais aussi les familles, les entreprises, les associations). Il faut qu'il soit aussi totalement sécurisé conformément au RGPD européen et aux recommandations de la CNIL. Par ailleurs, les usagers ne peuvent concevoir qu'une démarche en ligne, qui plus est dans l'espace public, ne soit pas accompagnée d'un résultat instantané tel que la technologie le promet. Les ESN sont les alliés des équipes territoriales. Leurs solutions logicielles de GRU/GRC sont de plus en plus intuitives, ergonomiques, agiles. Elles doivent s'adresser à la fois aux usagers, aux agents territoriaux mais aussi aux élus et à leurs directeurs pour superviser le fonctionnement et ajuster si besoin les services proposés. Elles sont adaptées à tous les canaux : portail, téléphone fixe, guichet physique. Et la tendance est au développement des applications mobiles. Plus les collectivités sont d'une taille importante, plus elles optent pour une offre logicielle globale adaptée à leurs missions et compétences. Les éditeurs sont néanmoins à l'écoute des besoins « à la carte » comme la multitude des profils l'encourage. Nouvel espace plus spontané, la GRU GRC peut introduire également un nouveau modèle d'engagement citoyen à travers des échanges abolissant un certain nombre de barrières.

ENCORE PLUS D'UN TIERS DES CITOYENS À LA PEINE AVEC LE NUMÉRIQUE

Les résultats du Baromètre du numérique 2021, étude annuelle sur la diffusion des équipements numériques et l'évolution de leurs usages publiée par l'Arcep, le Conseil Général de l'Économie (CGE) et l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), révèlent que 88 % des Français utilisent aujourd'hui un ordinateur (66 % quotidiennement) et 84 % un smartphone (73 % quotidiennement). Des données en hausse de 12 % et 7 % par rapport à 2019. La COVID est passée par là... L'étude souligne aussi que 35 % des Français éprouvent encore au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et l'Internet. Et pour 18 % d'entre eux, plus que l'équipement ou l'accès à l'Internet, c'est la complète maîtrise des outils qui leur pose problème.

Ces freins, qualifiés de persistants, doivent mobiliser les collectivités et éditeurs de logiciels pour guider ce public une fois connecté de la manière la plus didactique qui soit et ainsi, par là même, le former à l'usage du numérique.

Les Français interrogés sur cette question disent d'ailleurs préférer qu'on leur explique comment réaliser une démarche en ligne seuls plutôt qu'on ne le fasse à leur place ! Les ESN et collectivités doivent encore progresser sur cette problématique.

DOCUMENT 7

« GRC-GRU : bien identifier les leviers de réussite »

lagazette.fr - publié le 08/10/2024



Traitement optimisé des requêtes, simplicité d'utilisation des outils et personnalisation des réponses apportées, alors que les attentes des citoyens ne cessent de se renforcer, les administrations publiques, nationales comme locales, se doivent de leur délivrer un service de plus en plus qualitatif.

Récemment, la mise en place d'un guichet unique doublée d'un renforcement de l'accès à l'information administrative est une illustration de la métamorphose et de la modernisation de la gestion de la relation usagers, dont la réussite reste conditionnée par une égalité et une humanisation de l'accès aux services, mais aussi par l'adhésion collective. Identifier clairement les points d'entrée qui sont vecteurs de progrès, avec la contrainte budgétaire que l'on connaît, un défi de chaque instant.

Quels leviers pour une GRC-GRU réussie ?

Prendre en compte les besoins réels, apporter des réponses et proposer des canaux de communication adaptés aux profils des usagers, utiliser la technologie et la rendre accessible pour faciliter la gestion des interactions, collecter les retours des usagers pour améliorer la qualité du service rendu, autant d'ingrédients déterminants pour bâtir une relation de confiance avec les citoyens. Repenser le parcours usager en faisant la part belle à l'écoute active. Se centrer sur les attentes des usagers, voilà le postulat de départ. En mêlant écoute, participation et accompagnement, l'administration française et les collectivités ont agi ces dernières années dans l'optique de simplifier la vie quotidienne des citoyens, particuliers, associations et entreprises. Pour ce faire, les dispositifs pour mieux collecter les besoins des citoyens se sont multipliés. Consultations publiques, enquêtes en ligne, plateformes participatives, il s'est agi de mieux comprendre et tracer les parcours afin d'apporter des réponses personnalisées et plus pertinentes, gages de qualité et de satisfaction. À titre d'exemple, le 23 avril dernier, le Comité interministériel de la transformation publique a émis le souhait d'intensifier le travail de simplification du langage administratif dans le but de renforcer la confiance des usagers et de n'en exclure aucun. Plus largement, l'ensemble de ces initiatives relèvent du plan Action Publique 2022, socle de la modernisation des services publics, dont la gestion de la relation usagers constitue un axe majeur.

Et pour aller plus loin, une démarche qualité qui relève du programme Services Publics + piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), s'applique désormais aux administrations en contact avec les usagers qui doivent notamment s'engager sur la création de guichets uniques – les structures France services – permettant de réaliser des démarches auprès de neuf services ou partenaires de l'État, comme les impôts ou l'assurance maladie.

Miser sur la technologie

Digitaliser les services et recourir à des outils de gestion toujours plus performants, un autre levier d'amélioration de la GRC-GRU. Avec la création des plateformes FranceConnect et Service-Public.fr, l'accent a été mis sur une meilleure accessibilité et une rapidité du service rendu aux usagers. Succès sans appel pour les deux, la première comptait déjà 50 millions d'utilisateurs en 2023 qui avaient accès à plus de 1 400 services en ligne, alors que la seconde enregistrait à cette même période plus de 600 millions de visites et s'enrichissait de nouveaux parcours pour gérer les questions liées à la perte d'un

proche, la mise en fourrière ou encore la prise de rendez-vous en commissariat. En parallèle, le recours grandissant des collectivités à la technologie et à des outils de gestion de la relation citoyens comme des logiciels CRM ou des chatbots, contribue à une meilleure qualité de service et tend à apaiser les relations entre administration et usagers, pour la satisfaction de tous. Pour autant, selon un sondage Orange- Business, 79 % des usagers considèrent que cette digitalisation en marche nécessite un accompagnement téléphonique ou à un guichet, ce qui laisse penser qu'un accès renforcé à l'information en ligne ne dispensera jamais d'un contact humain, d'où la nécessité de conserver plusieurs canaux d'interactions. Enfin, cette accentuation du recours continu à la technologie n'échappe pas à la question sur la place accordée à l'intelligence artificielle. « C'est à la fois une opportunité et une menace. Une opportunité, car les collectivités ont aujourd'hui du mal à recruter. Il s'agit aussi d'un gisement d'automatisation de tâches répétitives, d'intelligence augmentée pour enrichir les bases de connaissances sur le territoire, d'une marge de manœuvre pour dégager du temps sur des tâches sans valeur ajoutée et replacer le sens de la relation, l'humain, au coeur du métier des agents... Mais c'est aussi une menace. La rupture technologique est telle qu'un manque de préparation des collectivités peut rendre cette transition brutale pour les agents », soulignait récemment Halima Pujol, Déléguée Secteur public au sein du Groupe AFNOR. Créer un écosystème efficient Justement, enrayer cette rupture technologique reste un enjeu de taille pour le secteur public. En évoquant la fracture numérique, on songe aussi bien à certaines catégories d'usagers que d'agents administratifs. Il ne suffit pas d'inciter à utiliser les outils, il faut accompagner de part et d'autre pour une meilleure appropriation. Côté citoyens, on sait que persistent des disparités d'accès et de maîtrise de la technologie liées à l'âge, à la catégorie sociale ou au secteur géographique. Pour tenter de repousser le phénomène d'exclusion, les 2 840 structures France Services réparties dans toute la France offrent ainsi l'assistance numérique de 7 000 conseillers dédiés.

En 2023 on dénombrait plus de 4 millions d'usagers accompagnés. Côté agents territoriaux, sans leur adhésion aux outils mis en place, aucun progrès n'est possible. On sait la nécessité de les sensibiliser et les former : s'ils apprivoisent les processus, leur organisation n'en sera qu'améliorée et plus productive, ils gagneront en compétences, autonomie et confort de travail. Une approche d'ailleurs encouragée par l'État. En juillet 2024, alors qu'il était encore ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Stanislas Guerini annonçait la création du label Services Publics + pour les administrations les plus engagées en matière d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers : « Valoriser l'engagement exceptionnel des administrations et de leurs agents pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces est la raison d'être du label « Services Publics + ». J'encourage l'ensemble des services publics à se faire labelliser ». Dans ce sens, et afin de contribuer à l'acceptation et la prise en main de nouveaux outils, IdéalCo, incubateur qui connecte le monde territorial, source les enjeux et les retours d'expériences de 400 000 agents territoriaux via 43 communautés thématiques, pour les former et les aider à se former entre eux dans le but de mieux servir l'intérêt général.

Qu'en pensent les usagers ?

Selon un récent baromètre du Défenseur des droits, 75 % des usagers reconnaissent être satisfaits des services publics en ligne, la simplicité des démarches en tête. Un chiffre à tempérer puisque l'autorité administrative indépendante notifie avoir reçu quasiment 138 000 réclamations en 2023, soit + 10 % par rapport à 2022, liées aux difficultés auxquelles se confrontent certains usagers. Bonne idée ou serpent qui se mord la queue, la plateforme Oups. gouv.fr, destinée à recenser les erreurs administratives et aider les usagers à les éviter, a été consultée plus de 2 millions de fois depuis son lancement il y a cinq ans.

DOCUMENT 8

« Parapheur électronique : 6 bénéfices concrets pour gagner en productivité » (extrait)

Manon Lefevre - neoledge.com - 11/12/2025

Circuits de validation complexes, allers-retours interminables, documents papier qui se perdent ou s'accumulent... Les approbations manuelles freinent la réactivité des équipes et alourdissent le quotidien. Le parapheur électronique change la donne en remplaçant ces processus rigides par des workflows digitaux, rapides et sécurisés. Fini les lourdeurs liées au papier et aux échanges manuels : place à l'efficacité.

Voici 6 bénéfices clés du parapheur électronique pour optimiser vos validations et gagner en agilité au quotidien.

1 – Un gain de temps significatif :

Premier avantage, et sans doute le plus visible, du parapheur électronique : la vitesse. Là où les validations traditionnelles nécessitent impressions, signatures manuscrites, envois physiques et relances manuelles, le parapheur digitalise l'ensemble du circuit. Les documents sont transmis automatiquement aux bons interlocuteurs, avec notifications et rappels intégrés.

Résultat : les validations s'effectuent en quelques heures, voire minutes, contre plusieurs jours auparavant. Une accélération notable pour un processus nettement plus fluide et performant.

2 – Une meilleure traçabilité et transparence :

Avec le parapheur électronique, chaque validation laisse une trace : date, heure, signataire, ordre de signature... Tout est enregistré automatiquement. Vous savez à tout moment qui a validé, qui doit encore le faire, et où en est chaque document.

Avec Elise Flow, notre interface dédiée aux parapheurs intégrée à Elise web, vous pouvez facilement créer un parapheur, y associer vos documents à signer, suivre leur état, ainsi que filtrer, trier et visualiser les contenus directement depuis l'interface intuitive de signature.

Cette visibilité en temps réel facilite la gestion des priorités, évite les blocages et renforce la transparence dans l'ensemble du circuit. C'est aussi un atout majeur pour assurer la conformité réglementaire, maîtriser les risques opérationnels et consolider la qualité des processus.

3 – Moins d'erreurs, plus de fiabilité :

Le papier peut être source de pertes, erreurs et retards, nuisant à la productivité et à la sécurité juridique.

Avec un parapheur électronique, les documents sont centralisés dans un espace numérique unique, sécurisé, et accessibles à tout moment aux bons interlocuteurs. Le traitement automatisé réduit considérablement les erreurs humaines, évitant doublons, oublis ou versions obsolètes.

La fiabilité de la signature électronique, disponible en trois niveaux conformes aux normes eIDAS (simple, avancée et qualifiée), est parfaitement illustrée par Elise Flow, qui offre une solution adaptée à chaque niveau de sécurité requis.

Les documents à signer sont centralisés dans une interface unique, intuitive et directement connectée à votre environnement de travail.

Pour les signatures externes (clients, fournisseurs, partenaires), les services Elise Cloud (ECS YouSign, ECS NGSig) permettent aussi une signature électronique sécurisée, à distance, dans un cadre 100 % digital.

4 – Des économies substantielles :

La dématérialisation réduit considérablement les coûts liés au papier (achat, impression, stockage physique) et à la logistique (courrier, transport...). En parallèle, elle libère du temps pour vos équipes, qui peuvent se concentrer sur des tâches stratégiques.

Le parapheur électronique génère ainsi un impact positif direct sur vos coûts et votre productivité. Le retour sur investissement est donc souvent rapide et mesurable.

5 – Une mobilité et une flexibilité accrues :

Grâce au parapheur électronique, la signature de documents peut se faire à distance, depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Où que soient les décideurs, les validations se poursuivent ainsi sans interruption. Cette liberté d'accès facilite la gestion des urgences, supprime les contraintes géographiques et garantit la continuité des processus en toutes circonstances.

6 – Une intégration facile avec vos systèmes existants :

Pour maximiser l'efficacité, le parapheur électronique doit s'intégrer naturellement à vos outils métiers (ERP, CRM, GED, logiciels RH...), assurant une circulation fluide des documents et la cohérence des informations. Accessible depuis n'importe quel navigateur, Elise Flow web s'adapte à tous les postes de travail, sans installation ni configuration. Le déploiement est instantané, les mises à jour centralisées, et chaque utilisateur profite automatiquement de la dernière version.

Le parapheur électronique va bien au-delà de la signature : il optimise vos processus, renforce la sécurité, réduit les coûts et accélère les validations. Véritable levier de modernisation, il représente un investissement stratégique pour plus d'agilité.

(...)

DOCUMENT 9

« Mobilités connectées : comment les collectivités peuvent-elles relever le défi de l'interopérabilité ? »

lagazette.fr - publié le 08/09/2025



Julia Mason, Directrice Stratégie et Transformation,
Directrice de cabinet chez SNCF Connect & Tech ©Delporte

Les défis des collectivités face aux mobilités connectées

Depuis la loi d'orientation des mobilités en 2019, les compétences des collectivités se sont considérablement élargies, plaçant régions et métropoles en tant qu'autorités organisatrices en charge des mobilités (AOM) au cœur d'écosystèmes multimodaux d'une complexité inédite, où trains, bus, vélos ou covoiturage sont appelés à converger vers une expérience utilisateur unifiée.

À mesure que les usages numériques évoluent, **les citoyens expriment une attente grandissante : disposer d'une interface unique pour planifier, réserver et payer l'ensemble de leurs trajets, quel que soit le mode de transport.** Cette évolution des pratiques place les collectivités face à des défis techniques majeurs, d'autant plus complexes à relever qu'elles doivent composer avec leurs propres contraintes réglementaires.

Comment offrir un service fluide sur une plateforme unifiée, trouver le meilleur trajet et acheter ses billets de train, de métro ou bus en quelques clics ?

Au cœur de cette problématique réside la question de l'interopérabilité. **Les territoires sont amenés à interconnecter des systèmes hétérogènes – du train régional au vélo en libre-service – tout en intégrant une multitude d'opérateurs aux architectures techniques différentes.** La multiplication des acteurs a intensifié la complexité du marché pour les collectivités qui doivent par ailleurs faire face à des échéances à court terme. Dès 2032, les régions devront ainsi assurer la pleine responsabilité des mobilités et de leur distribution. Une échéance qui constitue un véritable catalyseur d'innovation pour les territoires.

Pour tenir le calendrier, les collectivités se mettent dès maintenant en ordre de marche et la distribution des offres en est la parfaite illustration. L'expérience « sans couture » se prépare en coulisse. Elle intègre notamment des enjeux techniques (compatibilité des systèmes voisins et nouveaux entrants) et une prise en compte des spécificités de chaque territoire telles que les règles tarifaires (critères d'âge pour les tarifs jeunes, zones géographiques, conditions d'abonnement, etc.).

Les clés d'une transformation réussie

Dans ce contexte, quelles sont les pistes pour mener une stratégie gagnante ? **Une approche durable et experte, guidée par les principes du numérique responsable, semble être la clé pour la réussite de cette transformation digitale.** Celle-ci invite à comprendre ses besoins fonctionnels, à déterminer ses priorités et à anticiper les évolutions technologiques futures. Cette démarche peut être le fruit d'un travail de cartographie précis et d'un dialogue régulier avec ses pairs et l'ensemble des acteurs du territoire.

SNCF Connect & Tech s'inscrit dans cette perspective. Forte de 25 ans d'expérience dans les mobilités et d'une équipe de 850 développeurs spécialisés, l'entreprise connaît les attentes des voyageurs, les solutions numériques et les contraintes opérationnelles du transport. Au quotidien, ce sont plus de 20 millions d'utilisateurs qui font confiance à SNCF Connect & Tech, et plus particulièrement à son service SNCF Connect, pour les accompagner dans le choix de leurs trajets courtes et longues distances.

Et SNCF Connect & Tech, ce n'est pas que SNCF Connect ; **nous avons également une offre qui articule édition de solutions standardisées et services sur mesure, sous la marque commerciale Tesmo.** Certaines fonctionnalités demeurent universelles : recherche d'itinéraires, paiement de billets, consultation d'horaires en temps réel. À ce jour, ce sont déjà plus de 250 projets qui ont été menés à destination des entreprises et des territoires. En un mot, Tesmo met la technologie au service des mobilités du quotidien.

Pour ces besoins génériques, Tesmo développe des briques logicielles communes, permettant aux collectivités de mutualiser les coûts tout en bénéficiant d'outils plus robustes.

En parallèle, chaque territoire présente des spécificités nécessitant des développements individualisés.

L'expertise servicielle de Tesmo intervient alors pour adapter les solutions aux particularités locales, notamment sur des aspects critiques comme la cybersécurité ou l'hypervision des systèmes.

Au-delà de ces fondamentaux, Tesmo développe de nouveaux outils en continu au plus près des besoins : systèmes de contrôle mobile pour les agents, centres de relation client digitalisés, assistants conversationnels basés sur l'intelligence artificielle... Cette capacité d'innovation tend à **garantir aux collectivités des solutions évolutives, adaptées aux mutations du secteur.** Ces nouveautés peuvent améliorer concrètement le quotidien des voyageurs en réduisant les temps d'attente, en personnalisant l'information et en fluidifiant les parcours multimodaux.

Notre ambition dépasse la simple relation fournisseur-client. **Tesmo souhaite être un partenaire proactif, capable d'accompagner les AOM sur le long terme.** Cette posture permet de co-construire des solutions sur mesure pour chaque territoire, avec la perspective d'un investissement public optimisé.

La transformation digitale des mobilités représente bien plus qu'un défi technique, c'est une opportunité remarquable pour les collectivités de renforcer leur lien avec les citoyens et de soutenir des mobilités plus durables. À l'horizon 2032, les attentes pour des solutions intégrées et responsables s'intensifient et de nombreuses régions s'engagent déjà dans cette dynamique. En s'appuyant sur les bons partenaires et une approche collaborative, elles peuvent accélérer ces projets au service du quotidien des voyageurs.