COMPRENDRE · S'ENTRAÎNER · REPRENDRE

Services publics : simplification et transformation numérique

Des explications, des applications et des corrections pour préparer votre concours.

AAE Intérieur, examen professionnel B vers A, session 2027 : début des oraux au 7 décembre 2026 confirmé sur la page ministérielle le 2 novembre. Calendrier et repères du coach uniquement ; RAEP du 9 novembre conservé.

Ce document conserve la version indiquée en pied de page. Les exercices sont des créations pédagogiques, distinctes des annales officielles. Consultez la notice de votre session pour ses règles et ses échéances.

Politiques publiques · 18 min

Services publics : simplification et transformation numérique

Analyser une transformation à partir du besoin de l’usager, du travail des agents et des résultats.

À la fin de cette fiche

• Analyser une transformation à partir du besoin de l’usager, du travail des agents et des résultats.

• Résoudre le cas proposé et expliquer votre raisonnement sans le cours.

Trois transformations différentes

Numériser un formulaire change son support. Dématérialiser une démarche modifie son canal et parfois son suivi. Simplifier réduit une complexité inutile, par exemple une pièce redondante, un vocabulaire obscur ou une étape sans valeur. Ces mouvements peuvent se combiner, mais aucun n’entraîne automatiquement les autres. Avant de proposer un outil, décrivez le parcours réel : information, demande, pièces, instruction, décision et recours ou suivi.

ccès et relation de service

La qualité dépend de la possibilité de comprendre, d’accéder et d’achever la démarche. Une interface rapide pour les personnes équipées peut déplacer la difficulté vers l’accueil ou exclure d’autres publics. L’accompagnement humain, les relais et les modalités accessibles doivent être pensés avec la procédure. Un agent accompagnateur ne possède pas automatiquement le pouvoir de décider du droit ou d’utiliser seul les identifiants d’autrui.

Données, sécurité et IA

La collecte doit être utile à la finalité et les accès limités selon les besoins. Une interconnexion entre services demande un cadre, des habilitations et des contrôles ; « éviter de redemander » ne signifie pas partager tous les fichiers. Une IA peut aider à classer ou à expliquer, mais une sortie plausible peut être erronée. Il faut vérifier les usages autorisés, la fiabilité, les responsabilités et les effets sur les personnes avant d’intégrer une automatisation.

Mesurer le service rendu

Suivez complétude, délais, démarches abandonnées, sollicitations d’aide et qualité perçue, avec des définitions comparables. Associez les agents qui instruisent et les usagers qui rencontrent des obstacles aux essais. Une expérimentation doit avoir un périmètre, une durée, un responsable et une décision de suite. Fermer un canal ancien n’est pas en soi une preuve de gain d’efficacité : il faut examiner ce qu’il advient des demandes et des coûts déplacés.

À vous de jouer

Une administration annonce 95 % de demandes en ligne et conclut que son service est accessible à tous. En 200 mots d’entraînement, expliquez la limite de cette conclusion et proposez une évaluation complémentaire.

Correction · raisonnement détaillé

Le taux porte sur les demandes reçues, pas nécessairement sur toutes les personnes qui avaient besoin du service. Celles qui abandonnent ou ne parviennent pas à commencer peuvent manquer au dénominateur. Examinez les abandons, les

demandes d'aide, les difficultés d'accessibilité et les modalités alternatives. Comparez délais et qualité des dossiers par canal sans opposer mécaniquement numérique et humain. Un test avec des publics variés et des retours d'agents peut orienter des améliorations précises.

Vérifier votre réponse

Vous identifiez le dénominateur manquant, proposez des mesures et préservez la distinction entre accompagnement et décision.

À retenir

• Un taux numérique élevé ne mesure pas à lui seul l'accès de tous.

• Simplifier porte sur le besoin et la procédure autant que sur l'outil.

Vérifiez vos connaissances

1. Mettre un formulaire inchangé en ligne garantit-il sa simplification ?

A. Non, les mêmes étapes inutiles peuvent subsister

B. Oui, quel que soit le formulaire

C. Oui, si le bouton est bleu

D. Non, aucune simplification numérique n'est possible

Correction : A
Le support peut changer sans réduire la complexité. Il faut examiner pièces, étapes, langage et usage réel.

2. Que peut manquer un taux calculé uniquement sur les demandes reçues ?

A. Les personnes qui ont abandonné avant de déposer

B. Les seules demandes déjà comptabilisées

C. Le nombre de boutons du site

D. La couleur des documents

Correction : A
Un indicateur sur les demandes reçues ignore potentiellement le non-recours et les abandons en amont.

3. Une interconnexion de données entre services autorise-t-elle tout partage ?

A. Non, finalité, cadre et habilitations doivent être vérifiés

B. Oui, toutes les administrations sont un même destinataire

C. Oui, si cela fait gagner du temps

D. Oui, si le fichier est chiffré

Correction : A
La sécurité ne remplace pas la nécessité et le cadre du partage. Le gain de temps n'est pas une autorisation générale.

4. Quelle mesure renseigne sur l'achèvement d'une démarche ?

A. La part des démarches commencées qui aboutissent, selon une définition précise

B. Le nombre de logos sur la page

C. Le nombre total de publications

D. Le seul lancement du portail

Correction : A
L'achèvement demande un suivi du parcours et une définition de ses étapes. La mise en ligne n'est pas un résultat d'usage.

Références

Légifrance, arrêté du 24 avril 2026 modifiant les épreuves ISP, articles 5 et 12
www.legifrance.gouv.fr

Services Publics+ — une information claire, simple et accessible
www.plus.transformation.gouv.fr

France services — démarches et accompagnement proposés
www.france-services.gouv.fr

CNIL — accompagnement numérique avec France services (20 février 2025)
www.cnil.fr

CNIL — déployer une IA générative, premières précisions (18 juillet 2024)
www.cnil.fr