

Merci à Pippa-Hi
membre du site devenez-fonctionnaire.fr
pour le partage de sa copie

ÉTIQUETTE
D'IDENTIFICATION

À compléter par le candidat

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

Concours externe - interne - professionnel - ou examen professionnel⁽¹⁾

Rayer les mentions inutiles

Pour l'emploi de : Contrôleur des finances publiques

Preuve n° : 1

Matière : question et/ou cas pratique

Date : 12/10/2020

Nombre d'intercalaires supplémentaires : 0

À L'ATTENTION DU CANDIDAT

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

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

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

NOTE / 20
13,00

1.

La dématérialisation des démarches
administratives est un nouveau moyen
aux services publics. Elle a
de simplifier la relation entre
les citoyens et l'administration. Cependant,
le rapport au secrétariat d'État
sur la "Stratégie nationale pour
un numérique inclusif" indique que 13
% de français rencontrent des
difficultés avec le numérique. Quelles
sont les fractures numériques pour
les citoyens et comment les pouvoirs publics
peuvent-ils y répondre ?

Les risques portés par la
numérisation exposés mais éga-
lement en œuvre pour remédier à

par la fracture numérique et

égalité

Le service public doit être
numérisé. La dématérialisation nécessite d'avoir
accès à Internet. Les outils numériques pour
les citoyens sont un risque de rupture
dans l'intervention des pouvoirs

Le droit de l'accès aux droits et
de la participation des citoyens
en compte si les pouvoirs publics
ne tiennent pas compte de la situation de chacun.
La numérisation risque d'être favorisée
par la dématérialisation. Par exemple,
la fracture numérique pourrait exister car certains

Question 1:

La dématérialisation des démarches administratives est un nouveau moyen d'accéder aux services publics. Elle a pour but de simplifier la relation entre les usagers et l'administration. Cependant, l'extrait du rapport au secrétariat d'État au numérique "Stratégie nationale pour un numérique inclusif" indique que 13 millions de français rencontrent des difficultés avec le numérique. Quelles

sont les risques portés par la fracture numérique pour les populations concernées et comment les pouvoirs publics tentent d'y apporter une réponse ?

L'étude de cas présente les risques portés par la fracture numérique et les populations exposées mais également les actions mises en œuvre pour remédier à cette fracture numérique.

I) Les risques engendrés par la fracture numérique et les populations exposées

1) Risque de rupture d'égalité

Tout d'abord, l'accès au service public doit être égal pour tous. La dématérialisation nécessite d'avoir une connexion internet ainsi que les outils nécessaires pour s'y connecter. C'est pourquoi un risque de rupture d'égalité sera présent sans l'intervention des pouvoirs publics pour y remédier.

De plus, un risque de refus de l'accès aux droits et d'exclusion est à prendre en compte si les pouvoirs publics ne tiennent pas compte de la situation de chacun.

L'émergence de discriminations risque d'être favorisée avec le développement de la dématérialisation. Par exemple, une discrimination territoriale pourrait exister car certains

endroits n'ont pas un bon réseau internet.
Ces risques concernent des populations bien définies.

2) Les populations concernées par ces risques.

La première population concernée est celle n'ayant pas accès à internet comme les personnes vivant dans des zones où la connexion à internet n'est pas possible. De plus, les personnes âgées n'ont pas toujours internet en raison de la complexité de ce moyen.

Les étrangers peuvent aussi rencontrer des difficultés car les sites ne sont pas disponibles dans d'autres langues.

Enfin, les personnes en situation précaire n'ont pas la possibilité de s'offrir une connexion internet ou les outils pour y accéder.

Afin d'éviter l'exclusion de toutes personnes à l'accès aux services publics, les pouvoirs publics mettent en place des actions pour y remédier.

II) Actions menées par les pouvoirs publics pour remédier à ces risques.

1) Conserver une accessibilité aux services publics autres que dématérialisée.

Tout d'abord, les pouvoirs publics permettent à chaque usager d'avoir un accès physique aux services publics. ^{Par exemple} En effet, les usagers peuvent payer leurs impôts chez les fiscalistes, ou payer leur amendes aux bornes de paiement des stationnements.

De plus la création de partenariat avec la création des maisons services aux publics permet de regrouper plusieurs services publics afin d'aider les usagers dans leurs démarches mais aussi d'avoir un accès internet.

2) Formation des agents publics

Les pouvoirs publics ont également renforcé la formation des agents pour mieux accompagner les

usagers dans leurs démarches en ligne.

3) Écouter les usagers pour mieux prioriser les améliorations

Les pouvoirs publics ont mis en place des moyens pour donner la parole aux usagers ~~pour~~ afin d'améliorer les services en ligne. Par exemple, la création du bouton "je donne mon avis" ou bien le site "voxusagers.gouv.fr" permettant de donner son avis mais aussi de partager publiquement son expérience. Il existe aussi des ateliers d'écoute des usagers afin de faire remonter les problèmes existant et proposer des solutions.

Question 2:

L'inclusion numérique est un enjeu majeur au sein de la DGFiP puisque l'"espace numérique" impôts.gouv.fr permet d'accéder aux documents, faire sa déclaration mais aussi payer ses impôts en ligne. Comment la DGFiP agit-elle pour mieux accompagner ses usagers vers le numérique et quels rôles y jouent les volontaires du service civique.

~~L'aide de~~ Cette note présente les actions menées par la DGFiP pour accompagner ses usagers vers le numérique mais également les rôles particuliers des services civiques dans ce domaine.

1) Les actions d'accompagnement des usagers vers le numérique

1.1) Création de partenariat / nouveau réseau de proximité

Tout d'abord, la DGFiP, dans le cadre du nouveau réseau de proximité ^{services de} permettant la proximité de la DGFiP pour les usagers a créé un partenariat avec les maisons de services aux publics afin que les usagers puissent effectuer et avoir de l'aide dans leurs démarches en ligne.

à proximité de chez eux.

La DGFIP a aussi créé des documents comme des pas à pas pour aider les personnes des NSAP, les usagers mais aussi ses agents.

2) Participation à des forums

Afin de promouvoir les démarches en ligne disponibles à la DGFIP, celle-ci participe à des forums. Par exemple, la DGFIP de l'Essonne a participé à un forum pour rencontrer les séminaristes et les sensibiliser aux démarches en ligne. Les forums permettent aussi d'échanger avec les différents partenaires sociaux.

3) Accueil du public au sein des centres des finances publiques

La DGFIP a mis en à disposition des usagers des ordinateurs afin que ceux-ci puissent avoir accès aux services en ligne mais aussi de l'aide dans leurs démarches ^{que les agents puissent}. Pour mieux aider les usagers, la DGFIP a créé une formation ^{aux agents} leur permettant de se sentir plus à l'aise avec les services en ligne.

Les volontaires des services civiques ont aussi un rôle à joué en matière d'accueil des usagers.

II) Rôles des services politiques civiques en matière d'accompagnement des usagers.

1) Rôle d'accueil

Les volontaires des services civiques sont en général à l'accueil des centres des finances publiques et aident les usagers dans leurs démarches en ligne afin qu'ils soient plus à l'aise avec les services en ligne.

De plus, ils assistent par téléphone les usagers pour les guider sur les services en ligne.

Au sein du réseau DGFIP, ils ont aussi pour but de promouvoir les différents sites comme "amendes.gouv.fr".

ou l'usage de la messagerie sécurisée.

2) Faire connaître les services en ligne à l'extérieur de la DGFIP.

Les volontaires des services civiques peuvent organiser des interventions à l'extérieur des centres des finances publiques pour aider les structures en contact avec du public pour lesquelles les démarches fiscales peuvent être complexes.

3) Contribuer à l'instruction civique et à l'engagement des jeunes.

Enfin, leur rôle est aussi de faire connaître les finances publiques et en particulier les impôts aux jeunes en milieu scolaire afin de les sensibiliser au système fiscal.