

Merci à reborn
Membre du site devenez-fonctionnaire.fr
pour le partage de sa copie

ÉTIQUETTE
D'IDENTIFICATION

À compléter par le candidat

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

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

⁽¹⁾ Rayer les mentions inutiles

Pour l'emploi de : agent de surveillance

Épreuve n° : 1

Matière : Résolution de cas pratiques

Date : 03 / 10 / 2019

Nombre d'intercalaires supplémentaires : 1

À L'ATTENTION DU CANDIDAT

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

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

Les étiquettes d'identification codées 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

I) Questions

1) Les services publics sont l'ensemble des fonctions mises en place par l'État afin d'assurer son bon fonctionnement pour lui-même et pour ses citoyens.

La notion de service public englobe les organismes qui assurent notre défense (armée, police...), la justice et la justice des fonctions régulières, mais également les biens et services mis à disposition des citoyens pour permettre de se soigner ou de se déplacer (hôpitaux, écoles, transports...) par exemple. Ce sont des biens communs.

2) Les prélèvements obligatoires sont l'ensemble des impôts et cotisations sociales que paient, directement ou indirectement, les contribuables (citoyens, entreprises) d'un pays au profit de l'administration publique et des institutions européennes. Ils se distinguent en 3 catégories :

- les impôts ; sur les revenus, sur les sociétés etc de la part de l'ensemble des contribuables
- les cotisations sociales ; au profit des prestations sociales
- les taxes fiscales

La part des prélèvements obligatoires est de 45% en France en 2018.

3) Les trois versants qui composent la fonction publique sont la fonction publique d'État (défense nationale, enseignement etc) avec environ 1,9 million de fonctionnaires, la fonction publique territoriale (mairies, agents communaux, police municipale etc) avec environ 1,9 million de fonctionnaires et pour finir nous avons la fonction publique hospitalière (hôpitaux, maisons de retraite publiques etc) avec environ 1,1 million de fonctionnaires qui travaillent.

4) Le projet de transformation et de modernisation numérique des administrations s'inscrit dans le cadre du comité interministériel de la transformation publique du 1^{er} février 2018. Ce projet a pour but de rendre à terme, l'ensemble des services proposés par les administrations publiques disponibles sur internet.

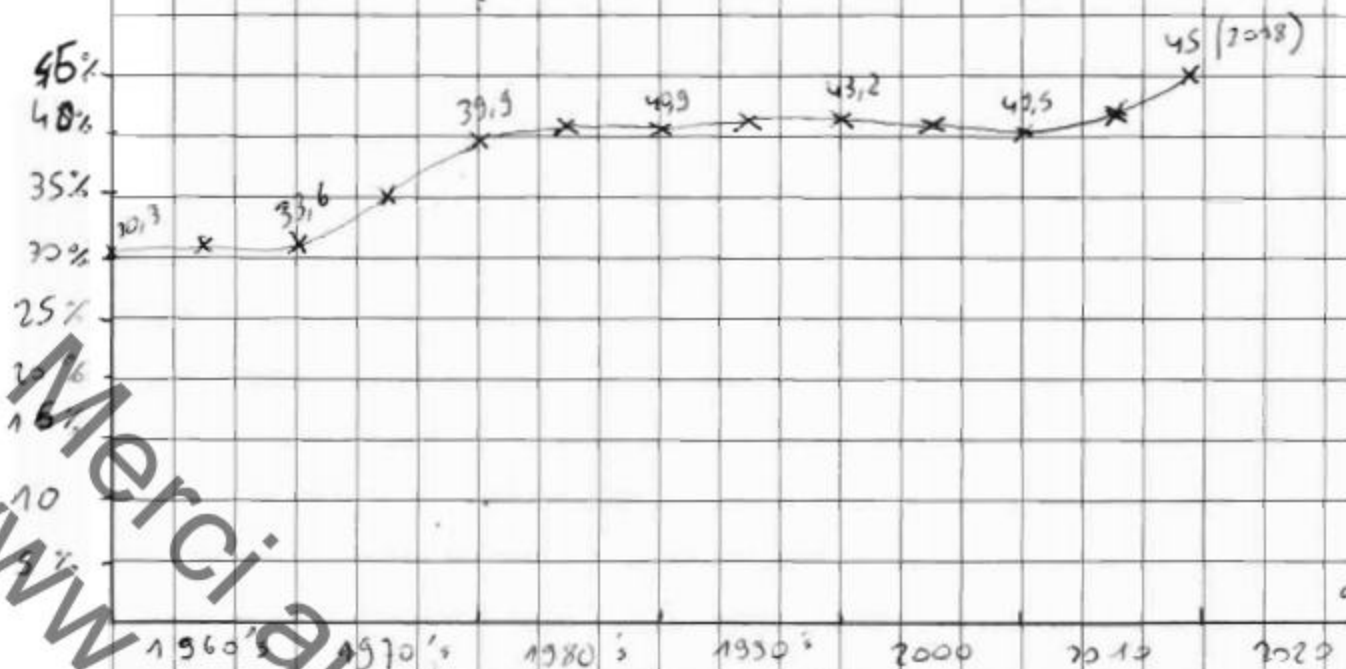
Cette modernisation présente de nombreux avantages pour l'Etat. Elle permet de réduire les coûts en rationalisant les dépenses et en fermant certains points de dépenses. Mais les citoyens peuvent également y trouver des avantages, en effet cette modernisation permettra d'accéder directement leurs données sur leur compte "France service" par exemple, évitant ainsi les déplacements et les pertes de temps. Certains services ont déjà bien fonctionné, notamment le projet "MELI". La simplification permet de mettre à disposition l'ensemble des informations de chaque (combinaisons, informations) et mis en place depuis plusieurs années.

Quant aux agents travaillant actuellement dans ces domaines d'activités, ils devront se moderniser afin d'adapter leur travail aux futures attentes, cela permettant de réduire les coûts et d'optimiser les services, plus viable et plus efficace.

II) Applications

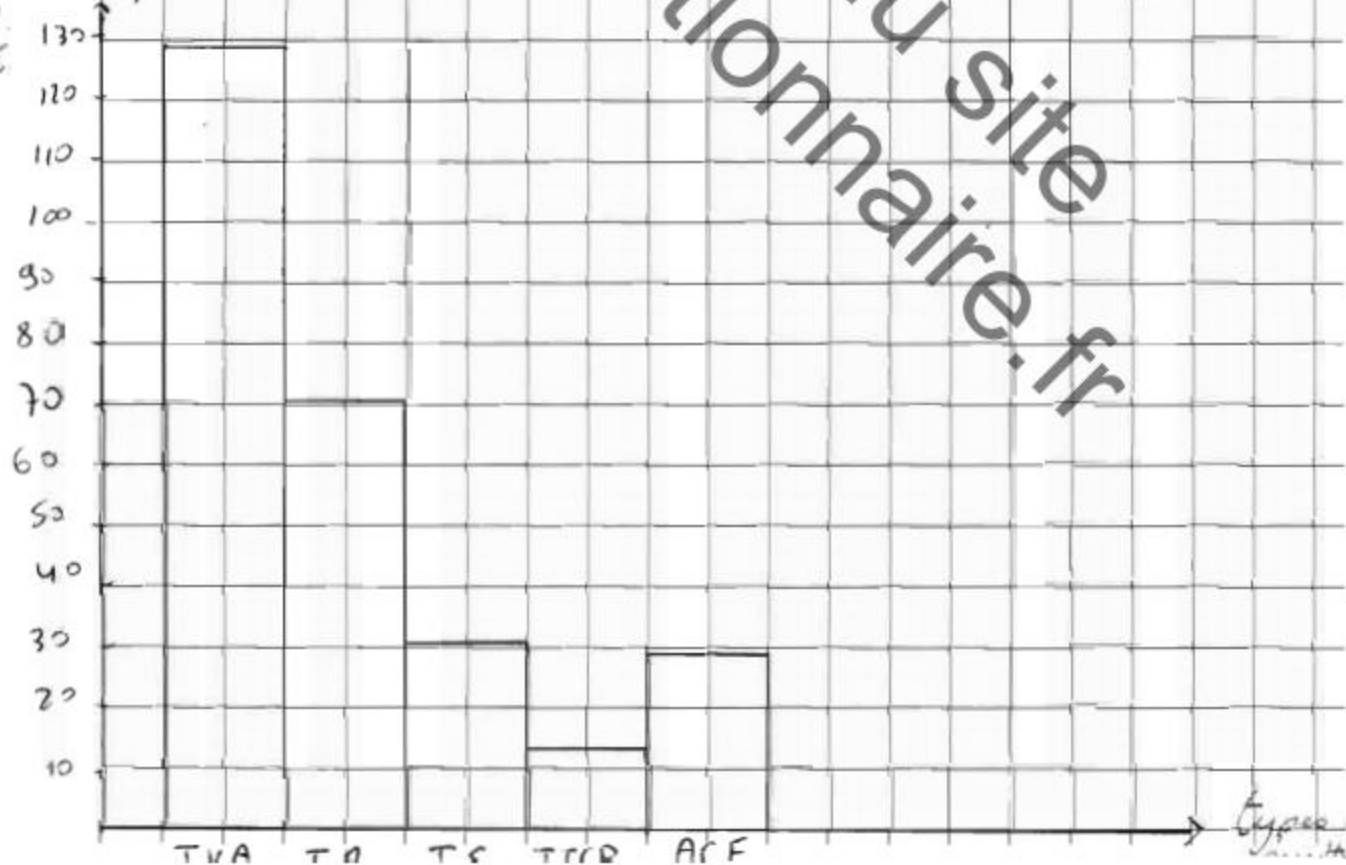
1) a :

Courbe graphique de l'évolution des prélèvements obligatoires en France, de la décennie 1960 jusqu'à 1992 en pourcentage du produit intérieur brut.

pourcentage du
PIB

1) Nous pourrions observer une hausse générale des prélèvements obligatoires entre 1960 et 2018 avec cependant des contrastes importants du rythme de l'évolution, notamment entre 1970 et 1980 avec une forte évolution, ou encore une période de stagnation (de 1980 jusqu'à 2010) avant de repartir à la hausse depuis 2010.

2) a) Répartition des recettes fiscales nettes du budget de l'Etat

Montant en
millions d'€

b: Calcul en % de la part de la TVA sur l'ensemble des recettes fiscales nettes du budget de l'Etat.

$$\frac{129,2}{273,5} \times 100 \approx \underline{47\%}$$

3) a: Calcul de la part de la FPT, en rapport à la FPT.

$$2398\ 034 + 1889\ 310 = 4\ 287\ 344$$

$$\frac{1163\ 278}{4\ 287\ 344} \times 100 \approx \underline{27\%}$$

Fonction publique l'Etat	Fonction publique hospitalière	Fonction publique territoriale
2 282 55	1078 451	1713 062

III) Rédaction:

Avec l'apparition d'internet et surtout de la démocratisation à partir du début des années 2000, les services publics y voient un enjeu mais également une nécessité de se moderniser et de se développer, dans le but de répondre aux propres attentes mais également à celles de ses utilisateurs. Cette évolution implique nécessairement des changements fondamentaux au sein des structures des services publics, pour certains ont déjà eu lieu, et d'autres qui sont en cours de restructuration.

I. Les raisons de poursuivre leur modernisation.

Nous pouvons observer plusieurs raisons qui poussent les services publics à se moderniser, tout d'abord il y a une volonté d'économiser la offre la répartition.

de certains services permet d'économiser de l'argent, notamment au niveau des points physiques d'accueil qui peuvent être réduits aujourd'hui et qui sont en train de se désolidariser progressivement vers la toile, pour certains. De plus, les transferts de certains documents nécessaires à l'élaboration d'un dossier peuvent désormais se faire directement en envoyant la pièce nécessaire, soit par mail ou alors directement depuis l'espace numérique de l'utilisateur et ce même depuis son téléphone. Ces évolutions permettant donc d'économiser des coûts importants en terme de transports et apportant un état satisfaisant pour l'usager comme pour le gestionnaire d'un service. Le service "France connect" travaille de plus en plus à l'aplanissement de la vie des Français en étant attaché aux services de proximité. Le chiffre a expliqué ce point par une population vieillissante qui n'est pas forcément à l'aise avec les nouvelles technologies. Pour pallier à ce des points de contacts numériques peuvent être mis en place dans les lieux publics, avec une personne physique aidant la personne en difficulté par cette alternative permet également de pallier à la fracture numérique qui pousse certains habitants vivant en zone rurale.

Par ailleurs, les services publics doivent trouver des solutions pour certaines personnes souffrant d'un handicap lourd, en effet il devient difficile pour un aveugle d'utiliser un ordinateur ou une tablette par exemple.

Les efforts afin de permettre à tous d'accéder vers le "tout numérique" sont nombreux et méritent. C'est l'enjeu et le pari qu'ont pris les institutions publiques pour demain.

II - les formes d'évaluation pour les services à venir

Même si cette transition a déjà commencé, elle réserve encore de nombreux changements pour la demande comme pour l'offre. L'apparition des intelligences artificielles ces dernières années a bouleversé le traitement des demandes de la part des usagers des services publics. En effet nous avons vu apparaître des "bots" sur les plateformes, qui répondent directement à des questions simples (au moment), parfois mêmeiquement par les usagers. Ils permettent de fournir une réponse directe à la demande et alors en reclassant l'utilisateur avec un "score" ou une autre rubrique ou alors un numéro d'attente. Les IA (intelligences artificielles) réduisent ainsi un grand nombre d'intermédiaires entre les usagers et les institutions. Elles permettent donc de gagner du temps aux usagers et offrent un taux de disponibilité quasi-permanent (sauf exceptionnement informatique par exemple). Par ailleurs la transmission des informations des utilisateurs a été rendue possible grâce à l'apparition des "Big-Data" tirées de nos grosses bases de données interconnectées. Cela permet de faciliter la gestion des données en regroupant toutes les informations nous concernant : identité, adresse, numéro d'identité bancaire... La cause d'assurances maladie dispose par exemple d'un registre de 25 millions d'utilisateurs et permet des suivis individuels de tous ses assurés en connaissant presque tout leur parcours (consultations, prescriptions de médicaments, remboursements...). Enfin, l'apparition de nouveaux enjeux tels que la transition énergétique engendra de modifications structurelles au sein des services publics qui devront trouver des moyens pour rendre mieux les nouvelles technologies collaboratives et mieux organiser pour leurs services.

Page 3 :

Nous avons vu que les services publics ne
doivent pas poursuivre leurs modernisations, en
effet les attentes des utilisateurs ont tendance à
changer. On observe une volonté de la part des
jeunes de faciliter les démarches administratives mais
à contrario, un accompagnement particulier et spécifique
doit être mis en place pour les individus ayant des
difficultés avec les technologies, c'est notamment
le cas des points de contact numériques.
Les évolutions qui sont en train de se produire
impliquent déjà en partie les avancées des
numérique avec notamment l'apparition des
Big data et des intelligences artificielles.
Mais nous devons être conscients en droit de nous
demander si toutes ces automatisations et ces
évolutions ne risquent pas porter atteinte aux libertés
individuelles en cas de "glitch", suite à des piratages
par exemple, mais également par une exploitation
des bases de données appartenant aux services
concernés.