

CONCOURS DE TECHNICIEN 2024

INTERNE

**SPÉCIALITÉ « INGÉNIERIE, INFORMATIQUE ET
SYSTÈMES D'INFORMATION »**

ÉPREUVE DE RAPPORT

NOTE OBTENUE : 12,75 / 20

Techniville

Le 11 avril 2024

Rapport technique à l'attention du directeur des systèmes numériques

Objet : les enjeux de la compétence numérique des agents dans un contexte de transition fort

Références :

- Arrêté du 1^{er} août 2023 relatif à la formation et à l'accompagnement personnalisé des agents publics
- RGPD : Règlement général pour la Protection des Données

Vous avez bien voulu m'interroger sur les enjeux de la compétence numérique des agents dans un contexte de transition numérique et je vous en remercie.

Dans un contexte d'explosion des usages du numérique depuis quelques années, l'État français s'est donné l'objectif ambitieux d'ici 2027 que 80% de la population puisse posséder des compétences numériques de base. Or certaines études montrent qu'1/4 des 5 millions d'agents en France se trouvent en grande difficulté dans ces domaines. On peut alors s'interroger sur les enjeux de la compétence et de la formation numérique des agents.

Il pourrait être intéressant d'analyser l'état des lieux des compétences des agents dans cette période de transition radicale du numérique avant d'étudier quelles opportunités se présentent aux collectivités.

I) État des lieux des compétences numériques et du contexte mouvant de ces derniers

L'essor du numérique est phénoménal (A) en témoigne la progression des Intelligences Artificielles (I.A.). Cela suscite des craintes légitimes en relation au niveau des agents du service public (B).

A – Un contexte numérique changeant et difficile

Les outils numériques sont en constante évolution et les Systèmes d'Information (S.I.) ne sont pas en reste de leur côté avec des transformations importantes dans ce qui touche à l'ouverture des données (Open Data). Les données personnelles sont d'ailleurs au cœur des évolutions réglementaires associées avec la mise en place du RGPD par exemple.

La sécurisation de ces données personnelles ainsi que la cyber sécurité de façon générales ont encore d'un niveau trop faible en France. Certaines études montrent que 76% de la population française a déjà été visée par une cyber-attaque ou bien connaître quelqu'un qui l'a été. Les attaques se développent et la France est en retard par rapport aux autres pays dans ce domaine avec entre autres les bonnes pratiques de gestion des mots de passe ou le signalement de courriel douteux.

B) État des lieux des forces dans les collectivités

En France, 31,5% des 18 ans et plus sont plus ou moins éloignés du numérique. Des enquêtes ont été menées auprès des agents territoriaux sur 9 thématiques différentes. Il en ressort que 2/3 des agents n'ont pas la maîtrise suffisante sur ces notions numériques. Les catégories élevées (A) sont tout de même plus à l'aise que les catégories inférieures (C).

Il ressort aussi que les métiers et les missions dans le domaine du numérique ne sont pas suffisamment structurés. Cela s'ajoute à une grande disparité dans les outils utilisés et une grande variété d'indicateurs différents et trop nombreux. L'inclusion numérique au niveau territorial représente un véritable défi : 100 000 médiateurs numériques doivent être formés et 300 000 agents sont considérés en grande difficulté sur ces sujets du numérique.

Les enjeux et le contexte de la formation au numérique sont difficiles mais les collectivités possèdent les atouts et des solutions pour y répondre.

II) Des opportunités et des réponses pour faire face aux enjeux de la compétence numérique

Deux grands volets de propositions peuvent être distingués. L'un concerne la formation (A), l'autre les outils possibles (B).

A) Organiser la formation des agents

Afin d'augmenter les compétences numériques de base des agents, il faut les confier et financer les collectivités territoriales pour ce qui concerne la politique d'inclusion numérique. Cela peut fonctionner à condition de coordonner, rationaliser et simplifier les sources de financement. Dans le même cadre, la réglementation de la formation (cf. arrêté du 01/08/2023) doit inclure des évolutions du bilan de parcours professionnel et du plan individuel de développement des compétences.

La construction de plans d'accompagnement transversaux impliquant les ressources humaines, les managers et les formateurs sont très prometteurs. La région Bretagne a ainsi pu construire 6 parcours thématiques de formation sur des sujets clés. L'un des points les plus

critiques reste la formation en cyber sécurité en particulier depuis l'essor du télétravail. La mise en place par le gouvernement du programme « Senscyber » va dans ce sens avec la sensibilisation dès 2023 à la cyber sécurité selon 3 voltes : comprendre/agir/transmettre.

B) Mise en place d'outils adaptés

Les premières briques devraient concerner les solutions de diagnostic et d'évaluation des compétences. ABC Pix et ABC diag en forme deux bons exemples au même titre que les observatoires des compétences. Une fois les analyses effectuées, il devient possible de mettre en place des offres numériques et bureautiques adaptées : depuis les connaissances des matériels et des réseaux pour aller jusqu'à la sécurisation de son poste de travail.

De nouvelles formes de formations de type « classe inversée » avec une partie en ligne et une de e-learning à utiliser peuvent prendre différentes formes dans lesquelles piocher en fonction des besoins : MOOC, COOC, SPOC et SOOC. La métropole de Lille forme aussi 3 000 agents à la culture administrative avec ce type d'outils.

Un dernier volet consiste à s'approprier les opportunités récentes de l'Intelligence Artificielle (I.A.) pour améliorer la relation aux usagers par exemple. Ainsi il est possible d'utiliser et de mettre en place des chatbots basés sur CHATGPT pour répondre plus rapidement et plus efficacement aux usagers tout en prêtant attention aux respects des principes éthiques et juridiques associés.

Pour conclure, le contexte de la formation au numérique des agents dans la transition numérique effrénée actuelle n'est pas simple mais les collectivités ont les capacités pour y répondre et anticiper les besoins en formation.