

# COMPÉTENCES NUMÉRIQUES : Quel est le niveau des agents territoriaux ?



## L'évaluation des compétences : levier de transformation numérique

**Q**ue ce soit dans notre environnement personnel ou professionnel, le numérique est partout. Les organisations publiques et privées se mettent en ordre de marche et enclenchent leur transformation en ce sens. La maîtrise des compétences associées est ainsi l'affaire de tous et est devenue **un enjeu de société majeur**. Un enjeu dont ont bien conscience les collectivités, au plus proche des citoyens au quotidien.



« Ne pas envisager les compétences numériques uniquement sous le prisme de la maîtrise des outils »

Animés d'une même volonté d'**accélérer la montée en compétences de la population** en la matière, les Interconnectés, Pix et Syntec numérique se sont unis pour apporter un éclairage sectoriel au niveau des collectivités. Ils ont ainsi lancé une enquête permettant de **mieux connaître le niveau de maîtrise numérique réel** des agents territoriaux. En ciblant les axes de progrès, l'enquête vise aussi à aider les directions des ressources humaines à identifier les besoins en formations des agents, préparer leur avenir professionnel en anticipant les métiers d'aujourd'hui et de demain grâce à **une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences**. Une manière pour les collectivités d'exercer pleinement leur responsabilité sociale d'accompagnement des agents dans l'acquisition de savoir-faire indispensables à l'exercice de leur métier.

L'enquête a également pour but de contribuer à **changer d'approche et de regard** sur les compétences numériques, et ainsi de ne pas les aborder uniquement sous le prisme court-termiste de la maîtrise d'outils qui sont en constante évolution mais surtout sous l'angle de la compréhension plus globale d'un fonctionnement, de manière à transférer ces compétences dans n'importe quel environnement de travail. Une petite révolution qui contribuera à **instaurer durablement une véritable culture du numérique et de ses enjeux au sein des collectivités**.



# Une mesure réelle des compétences

L'enquête a confronté le déclaratif à la réalité grâce à des mises en situation qui ont permis de mesurer le plus finement possible le degré de maîtrise effectif des répondants sur les items étudiés, avec une lecture des résultats **selon 3 niveaux** :

Débutant

réaliser des actions simples dans des situations déjà rencontrées

Intermédiaire

s'en sortir seul dans la plupart des situations courantes rencontrées

Autonome

bagage suffisant pour maîtriser des situations nouvelles et en comprendre les enjeux

## 9 thématiques testées



Recherche de fichier d'après son nom, son contenu



Maîtriser les champs d'un courriel lors de son envoi



Connaître le vocabulaire et fonctionnement des réseaux sociaux



Gérer les droits d'accès à un document en ligne



Connaître la notion d'identité numérique et ce qui la compose



Connaître les recommandations pour le choix d'un mot de passe sécurisé



Connaître les pratiques, sources d'infection d'un ordinateur



Connaître les notions de données à caractère personnel, de recoupement et d'anonymisation



Approche écologique de ses pratiques en ligne, pour limiter leur impact environnemental



1 337 agents

ont répondu à l'enquête  
qui s'est déroulée au dernier trimestre 2020

# Derrière les chiffres



des participants n'ont pas le bagage suffisant pour être en maîtrise sur l'ensemble des situations professionnelles pouvant être vécues sur un poste intégrant ou pouvant avoir une dimension numérique

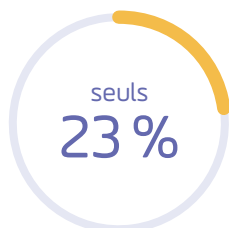


sont en grande difficulté

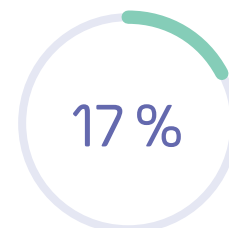


## Une tendance à inverser

Malgré une sur-représentation probable des personnes ayant une appétence pour le numérique et des agents de catégorie A plutôt à l'aise sur ces sujets, **1/4 des répondants sont en grande difficulté et vivent une situation de fracture numérique**. Une part sans doute encore plus importante sur l'ensemble de la population des agents. D'où l'importance de leur apporter à tous un accompagnement sur mesure pour accélérer leur montée en compétences et construire leur avenir professionnel.



**des agents de catégorie C** ont un niveau de maîtrise autonome vs 46 % pour les agents de catégorie A



**des plus de 55 ans** ont un niveau de maîtrise autonome vs 56 % pour les moins de 34 ans

### Une forte envie de formation des agents de catégorie C

35 % des agents de catégorie C ont un niveau débutant, ce qui pourrait s'expliquer par le fait qu'une partie de cette population évolue dans un environnement moins numérisé. Cependant, ces agents expriment leur besoin de formation, ce qui est un signal positif qui marque une envie de progresser.

### Des jeunes globalement plus à l'aise mais en difficulté sur certains items

Les résultats révèlent, sans surprise, que plus les personnes sont âgées, plus elles ont des difficultés. Cependant, il apparaît également que les jeunes, parfois trop rapidement qualifiés de digital natives, restent fragiles sur certains sujets indispensables dans le cadre de leur activité, comme, par exemple, les données personnelles et la cybersécurité.

# Derrière les chiffres

## NIVEAU DE MAÎTRISE débutant



Quelques notions de **réseaux sociaux**



Non sensibilisés aux moyens de **réduire la consommation énergétique** de leurs appareils numériques

## NIVEAU DE MAÎTRISE intermédiaire



Compréhension qu'un document peut être soumis à des **droits d'accès**



Familiarité de la notion d'**identité numérique** sans en saisir tous les enjeux



Utilisation du **gestionnaire de fichiers** sans connaître les moyens d'être plus productifs



Connaissance des risques les plus courants de sources d'**infection**



Maîtrise des bonnes pratiques les plus connues pour un **mot de passe sécurisé**



Familiarité de la notion de **données à caractère personnel**

## NIVEAU DE MAÎTRISE autonome



Configuration et paramétrage d'une **messagerie électronique**



## Données personnelles et cybersécurité : un niveau encore trop faible

Certains sujets déterminants et quotidiens pour les collectivités, comme **les données personnelles et la cybersécurité, ne sont pas suffisamment maîtrisés** et ne font pas l'objet d'une compréhension assez fine. Ces typologies de compétences doivent ainsi impérativement être intégrées aux plans de formation des collectivités. Sans oublier les nouveaux items, comme les réseaux sociaux et la protection de l'environnement, qui sont faiblement maîtrisés aujourd'hui.



Pour consulter  
l'intégralité  
des résultats de  
l'enquête,  
[cliquez ici.](#)

73 %

**des agents au global** estiment ne pas avoir été gênés par un manque de maîtrise numérique pendant le confinement. Mais seulement 35 % affichent un niveau de maîtrise autonome réel

## Un ressenti parfois en contradiction avec la réalité

Quand on compare le degré de maîtrise ressenti et réel, on constate que les agents de niveau intermédiaire ont tendance à surévaluer leur niveau de maîtrise qu'ils associent à la bonne prise en main d'un outil plus qu'à une réelle compétence de fond.

Un constat qui met en évidence la responsabilité de l'employeur pour combler ce fossé et accompagner l'ensemble des agents, et pas seulement ceux qui en ressentent le besoin et l'expriment, de manière à ce que ces derniers ne soient pas fragilisés dès que les usages évoluent

# En avant !

Comment les collectivités abordent-elles la montée en compétences sur le numérique ?

Réponse avec la Région Bretagne et Montpellier Méditerranée Métropole.



## Céline Faivre

Directrice générale adjointe Numérique, Achat, Juridique, Région Bretagne



## L'affaire de tous

« Nous adoptons une **approche personnalisée** pour permettre à chaque agent d'envisager sereinement l'évolution de ses compétences selon ses besoins, mais aussi d'être à l'aise dans sa vie quotidienne en tant qu'utilisateur du service public et citoyen. Nous avons ainsi pour ambition de **déployer une véritable culture numérique, avec le concours de la direction des ressources humaines et des managers** qui relaient la démarche sur le terrain. Et toutes nos parties prenantes adhèrent : les agents bien sûr qui sont très demandeurs, même ceux qui évoluent dans un environnement moins numérisé (lycées, voies navigables), mais aussi les syndicats et les élus. Preuve que le digital est l'affaire de tous ! Nous avons déjà construit **six parcours thématiques sur des sujets clés** – protection des données, cybersécurité, codage/ programmation, bureautique, maîtrise des outils collaboratifs et réseaux sociaux – et envisageons ensuite des programmes plus ciblés selon les besoins pour aller vers une certification des compétences acquises. Tous les agents jouent le jeu avec enthousiasme car ils sont **conscients qu'ils construisent ainsi leur avenir professionnel et leur employabilité.** »

## Montpellier Méditerranée Métropole



## Un socle de compétences numériques durables et fondamentales pour accompagner les mutations du service public

« Même si le numérique est intégré dans nos politiques publiques depuis 10 ans et que des formations existaient déjà, notamment en bureautique, nous avons souhaité globaliser la démarche pour **embarquer l'ensemble des agents** vers une montée en compétences numériques, et ne laisser personne sur le bord de la route. Après une première phase d'auto-évaluation et d'identification des besoins, **nous construisons des plans d'accompagnement sur mesure.** L'objectif : que chacun dispose d'un socle commun de compétences numériques fondamentales, enrichi de savoir-faire plus spécifiques en fonction des profils. L'important, pour toucher tout le monde – agents, élus et syndicats –,

est de **parler d'une même voix** avec les RH, les managers et les deux conseillers numériques dont les postes viennent d'être validés et qui arriveront bientôt. Et surtout de **communiquer sur la démarche inclusive et ses bénéfices** au sein de nos trois organisations CCAs, Ville et Métropole. Nos métiers évoluent, comme celui d'agent d'accueil, de nouveaux services mais aussi métiers vont émerger. Nous devons **faire coïncider l'employabilité des collaborateurs aux mutations du service public** sans oublier que nos agents sont aussi des citoyens à qui on veut donner un passeport pour leur vie professionnelle et citoyenne. Il y a encore du chemin à parcourir mais nous sommes là pour les accompagner. »

# 3 partenaires engagés dans la montée en compétences numériques



les  
**interconnectés**  
LE RÉSEAU DES TERRITOIRES INNOVANTS

Première association nationale de diffusion des usages et innovations numériques au service des territoires, elle est à la fois plateforme d'échanges, centre de ressources et espace de partages. Fondée par l'AdCF : Intercommunalités de France et France urbaine, sa mission est de porter la voix des territoires et d'accompagner la transformation numérique des collectivités.

**pix**

Pix est un Groupement d'intérêt public de droit français à but non lucratif, réunissant des acteurs engagés dans les domaines de l'éducation et de la formation. Pix.fr est une plateforme en ligne ouverte à tous – élèves, étudiants, professionnels, demandeurs d'emploi, retraités, etc. – permettant de tester, développer et certifier ses compétences numériques.

**SU**

**syntec numérique**

Premier syndicat des entreprises de services numériques (ESN), des éditeurs de logiciels et des sociétés de conseil en technologies. Il regroupe plus de 2 000 entreprises adhérentes qui réalisent 80 % du chiffre d'affaires total du secteur.

L'enquête a aussi été réalisée avec le soutien de **la Gazette** **TECH'IN** FRANCE

Direction de publication : GIP Pix, Les INTERCONNECTÉS, Syntec Numérique

Conception et réalisation : **wellcom**

2021