

CONCOURS INTERNE ET 3^{ème} CONCOURS DE TECHNICIEN TERRITORIAL

SESSION 2024

ÉPREUVE DE RAPPORT TECHNIQUE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Elaboration d'un rapport technique rédigé à l'aide des éléments contenus dans un dossier portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

Durée : 3 heures
Coefficient : 1

SPÉCIALITÉ : INGÉNIERIE, INFORMATIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 25 pages.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

Vous êtes technicien territorial au sein de la direction des systèmes numériques de Technville (15 000 habitants). Vous êtes chargé de mission rattaché au directeur des systèmes numériques.

Le directeur général des services souhaite engager la collectivité dans une montée en compétence numérique des agents pour répondre aux enjeux de la transformation numérique.

Le directeur des systèmes numériques vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, un rapport technique sur les enjeux de la compétence numérique des agents dans un contexte de transition numérique.

Liste des documents :

- Document 1 :** « Répondre aux enjeux de la transition numérique territoriale ». *cnfpt.fr* - Consulté en septembre 2023 - 2 pages.
- Document 2 :** « Les entreprises françaises ne forment pas aux fondamentaux ». Guillaume Périssat - *L'informaticien n°212* - Décembre 2022 - 2 pages.
- Document 3 :** « Inclusion numérique : un rapport et une proposition de feuille de route 2023-2027 ». Virginie Fauvel - *banquedesterritoires.fr* - Avril 2023 - 2 pages.
- Document 4 :** « Arrêté du 1^{er} août 2023 relatif à la formation et à l'accompagnement personnalisé des agents publics ». *legifrance.gouv.fr* - Arrêté du Journal officiel électronique authentifié n°0189 du 17/08/2023 - 3 pages.
- Document 5 :** « MOOC, COOC, SPOC, SOOC : quelle est la différence ? ». Nadège Folliot - *digiformag.com* - Octobre 2020 - 1 page.
- Document 6 :** « Compétences numériques : Quel est le niveau des agents territoriaux ? ». GIP Pix, Les INTERConnectés, Syntec Numérique - *Pix-site.cdn.prisnic.io* - Publié en 2021 - 5 pages.
- Document 7 :** « Cybermalveillance.gouv.fr lance SensCyber ». *cybermalveillance.gouv.fr* - Juin 2023 - 2 pages.
- Document 8 :** « Culture administrative : la Métropole de Lille forme ses 3 000 agents ». *Géraldine Langlois - lagazettedescommunes.com* - Avril 2023 - 2 pages.
- Document 9 :** « L'intelligence artificielle au service de la gestion de la relation usagers ». *meja-conseil.com* - Consulté en septembre 2023 - 4 pages.

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Dans un souci environnemental, les impressions en noir et blanc sont privilégiées. Les détails non perceptibles du fait de ce choix reprographique ne sont pas nécessaires à la compréhension du sujet, et n'empêchent pas son traitement.

Répondre aux enjeux de la transition numérique territoriale.

cnfpt.fr - Consulté en septembre 2023.

Au CNFPT, la transition numérique est un des axes stratégiques de l'offre de formation. À côté de son accompagnement sur la maîtrise des outils bureautique et informatique, l'établissement a ainsi récemment développé son offre de services dans les domaines de transformation des SI et de l'inclusion numérique.

L'offre de service du CNFPT dans ce secteur se déploie dans trois dimensions : la maîtrise des nouveaux outils numériques, l'inclusion numérique des agents et des usagers et la transformation des systèmes d'information. En la matière, les besoins des collectivités territoriales sont importants car la transition numérique concerne tous les agents et tous les métiers, bien au-delà des quelques 13 400 agents des métiers des systèmes d'information.

Relever le défi de l'inclusion numérique

L'offre de services du CNFPT présente également un volet inclusion numérique. Au-delà de la question de l'accès au numérique, l'inclusion est liée aux connaissances, aux compétences et à l'attitude vis-à-vis du numérique. L'objectif étant de mener les individus en difficulté à un certain degré d'autonomie. Un enjeu de taille pour le CNFPT et les collectivités territoriales qui doivent former 100 000 médiateurs numériques territoriaux et 300 000 agents territoriaux en difficulté d'appropriation des usages des outils et services numériques.

Pour accompagner les collectivités dans la transformation digitale, le CNFPT propose une offre inclusion numérique complète qui comprend des stages de formation, des webinaires, des séminaires en ligne, des ateliers de co-construction... et s'adresse aussi bien aux encadrants en prise avec des agents en situation d'illectronisme que les agents eux-mêmes.

Une offre bureautique et numérique renforcée

Afin d'accompagner les agents dans l'utilisation des nouveaux outils connectés et à l'acquisition des compétences et connaissances numériques, le CNFPT lance sa nouvelle offre bureautique et numérique.

Celle-ci se compose de stages de « découverte de l'outil informatique et numérique » pour permettre à l'agent d'identifier les principaux composants périphériques et réseaux, de personnaliser et sécuriser son poste de travail, d'utiliser des applications.

Les stages « Compétences bureautiques et numériques » sont adaptés au niveau de chaque agent et peuvent donner lieu à une certification. Enfin, un stage « Culture numérique » permet de définir la culture numérique et d'en comprendre les enjeux (risques, avantages, limites...) et de s'approprier la citoyenneté numérique.

Des SI qui contribuent à l'alignement stratégique de l'organisation territoriale

L'offre du CNFPT intègre les évolutions de l'organisation des Systèmes d'information et la transformation numérique. Celles-ci portent actuellement sur l'open data, la mise en conformité au RGPD et la valorisation et la maîtrise de la « data ou donnée » pour une meilleure gouvernance territoriale.

L'établissement propose une grande diversité d'itinéraires de formation pertinents pour les informaticiens et des délégués à la protection des données DPO des collectivités : cadre chargé de production et supports, responsable de sécurité des systèmes d'information (RSSI), cadre chargé de projet études et développement des systèmes d'information... Tous ces parcours sont composés de modules actualisés en tenant compte des dernières évolutions des SI et des métiers.

Les offres sur la sécurité informatique, virtualisation et ou supervision des réseaux informatiques et des équipements accompagnent inévitablement le développement des stratégies et des usages publics locaux.

C'est pourquoi cette offre est également riche d'événements, journées d'actualité, séminaires en ligne ou webinaires, pour sensibiliser et informer les agents sur l'administration numérique territoriale, le RGPD, l'open data ou la gouvernance des SI...

Certains de ces évènements -comme les Rencontres territoriales « transformation digitale et sécurité informatique » du 21 juin dernier - sont organisés en partenariat avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés(CNIL) ou le Secrétariat d'état au numérique dans le cadre du programme DCANT (développement concerté de l'administration numérique territoriale).

Les entreprises françaises ne forment pas aux fondamentaux.

Guillaume Périssat - *L'informaticien* n°212 - Décembre 2022.

Une enquête internationale menée par Terranova Security ne brosse pas un tableau très positif de la sensibilisation de la population active française à la cybersécurité. Les salariés dans l'Hexagone ne maîtrisent pas les bonnes pratiques autant que les Britanniques, Canadiens ou Australiens. Ce n'est pas faute de bonne volonté : le problème vient surtout d'une offre de formations défailante côté entreprises.

Terranova Security a mandaté l'été dernier l'institut de sondage IPSOS pour interroger la population active quant à son niveau de sensibilisation à la cybersécurité. L'enquête a été menée auprès de 4000 individus âgés de 18 à 75 ans dans 5 pays : la France, les États-Unis, l'Australie, le Canada et le Royaume-Uni. Premier constat : la cybersécurité nous concerne tous ! 76% des répondants indiquent avoir déjà été personnellement visés par une cyberattaque ou connaître quelqu'un qui l'a été. Notons au passage qu'en France, 54% ont été des victimes directes de cyberattaques, contre 72% en Australie ou 61% aux États-Unis. On peut, pour commencer, retenir de cette enquête que les répondants français indiquent recevoir moins de scams (54%) que leurs homologues américains (61%) ou britanniques (64%). On pourrait alors être tenté de considérer que nous sommes moins victimes de mails ou de SMS frauduleux dans l'Hexagone que chez nos petits camarades. Mais ce chiffre est à mettre immédiatement en perspective avec les tentatives de phishing qui font mouche. Là, le rapport s'inverse : 27% des Français interrogés confessent être tombés dans le panneau, pour une moyenne à 17%, contre 13% pour les Canadiens et 14% pour les Britanniques. Pire encore, seuls 17% de nos compatriotes rapportent une tentative d'intrusion, quand ils sont 26% des répondants australiens et 22% aux États-Unis à les signaler. Là encore, la France fait figure de mauvais élève. Pourtant, les interrogés français sont encore très sujets au phishing le plus classique, par mail (80%), contre 8% pour les SMS et 10% pour les appels frauduleux. Une fois encore, les chiffres sont bien différents dans les autres pays couverts par l'enquête, où les appels représentent un quart des tentatives de phishing en Australie, au Canada et aux États-Unis, tandis que, hors France, le smishing représente 10 à 21% des cas.

Les Français conscients du risque cyber

Comment expliquer ces mauvais résultats de l'Hexagone ? La faute est-elle entre la chaise et le clavier, comme on se plaît souvent à l'affirmer ? À la question « *La formation à la cybersécurité n'est pas nécessaire* », les Français sont plus nombreux à être en désaccord : seuls 22% approuvent cette phrase, le pourcentage le plus bas des cinq pays, et 55% pensent au



Une vue d'un dashboard Terranova.

contraire que le « training » est indispensable. Ce n'est donc pas faute de volonté que nous sommes plus susceptibles d'être piégés par un phishing. D'ailleurs, contrairement à une idée faussement répandue, ils sont peu, ceux qui pensent ne pas être une cible pour les cybercriminels. 19% en France, contre une moyenne à 18,6%. Bon, il faut pondérer un peu ce chiffre : nous restons derrière les quatre autres nations en ce qui concerne les réponses à l'affirmation « *je ne suis pas une cible* ». Les Français sont en effet les plus indécis sur ce point, 21% des répondants n'étant « *ni d'accord ni en désaccord* ». Ce qui ne nous empêche pas d'être parmi ceux qui considèrent que, quoique salariés, l'IT relève tout de même de notre responsabilité. 63% des interrogés en France le pensent. Seuls ceux de la Perfide Albion, à 64%, font mieux.

En résumé, les salariés français ne sont pas plus mal lotis que les autres, ils ont même plus conscience des enjeux de cybersécurité. Et ce aussi bien dans leur vie personnelle que dans leur vie professionnelle. Ainsi, 67% se disent préoccupés par les vols de données, contre une moyenne internationale à 63,40%, tirée vers le bas par des Américains qui ne sont que 59% à se sentir concernés. Encore au-dessus de la moyenne, les Français s'inquiètent des virus (65%), des scams (61%) et du phishing (61%). Des pourcentages qui grimpent d'environ

10 points dans le contexte de leur vie personnelle. Bilan, les Français sont largement dans la moyenne, voire au-dessus, en ce qui concerne les préoccupations liées au risque cyber mais ils sont aussi ceux qui ont le moins bien intégré les « best practices » en matière de cybersécurité.

Re-re-revenir aux fondamentaux

Ici, la France est partout en dessous de la moyenne. Ainsi, là où plus de la moitié de leurs homologues canadiens, australiens ou britanniques créent des mots de passe uniques pour chacun de leur compte, les Français ne sont que 38 % à le faire. Et 39 % seulement rapportent les mails suspects et autres anomalies en ligne à leurs services informatiques, contre 47 % des Australiens, 46 % des Canadiens, 51 % des Britanniques et 43 % des Américains. Nous ne faisons pas mieux en matière d'analyse minutieuse des mails pour détecter les signes avant-coureurs de phishing, là où nos comparses oscillent entre 47 et 51 % de réponses positives. L'Hexagone s'en sort un peu mieux quand il s'agit de ne pas cliquer sur des liens ou des pièces jointes de mails indésirables, mais reste en deçà des Britanniques, des Canadiens et des Australiens. Seuls les États-Unis font moins bien, à 56 % contre 58 % pour la France.

Pourquoi donc, si le risque cyber est compris des salariés, si l'envie de se former, ou du moins de se sensibiliser à ces sujets, les Français ne mettent-ils pas en œuvre les bonnes pratiques ? Eh bien... encore faut-il pouvoir se former. Sur l'offre de formation en cybersécurité offerte par l'entreprise, la France tire la moyenne vers le bas. Ils ne sont que 25 % à répondre que ces formations sont obligatoires pour tous, contre un peu plus de 40 % dans les quatre autres pays. Dans 45 % des cas français, la réponse est non, il n'y a pas de formation en cybersécurité proposée par leur organisation. À titre de comparaison, ils ne sont que 30 %

Anselme Laubier,
Directeur d'études
IPSOS.

« En termes de cybersécurité, la France est en net retrait par rapport aux pays anglo-saxons, que ce soit au niveau de la formation, des gestes ou du niveau de compétence perçus. »



à répondre par la négative en Australie, 31 % au Royaume-Uni et aux États-Unis et 33 % au Canada. Heureusement que, en France, 18 % offrent des formations qui ne sont toutefois pas obligatoires, juste derrière l'Australie et ses 19 %.

Où sont les formations ?

À la question « Pourquoi n'avez-vous participé à aucune formation en cybersécurité ? », ils sont très peu, tous pays confondus, à considérer en savoir assez ou que ces formations sont trop ennuyeuses. Deux raisons ressortent côté français. Tout d'abord le manque de temps, à 13 % des répondants, légèrement devant les Canadiens et les Américains. Mais la réponse qui revient le plus, loin devant les autres pays, est l'absence d'opportunités de se former à la cybersécurité dans leurs métiers. Ici, la France galope en tête : c'est la raison première pour 70 % des répondants, loin devant les Australiens et les Britanniques (48 %), les Américains (47 %) et les Canadiens (46 %). Plus d'un tiers d'entre eux ne se sont pas formés parce que ce n'est pas obligatoire dans leurs entreprises, une réponse qu'on retrouve chez seulement 11 % des Français. Évidemment, il faut y voir les habituelles différences culturelles entre nous Latins et nos voisins anglo-saxons.

Pour Anselme Laubier, Directeur d'études chez IPSOS, « en termes de cybersécurité, la France est en net retrait par rapport aux pays anglo-saxons, que ce soit au niveau de la formation, des gestes ou du niveau de compétence perçus. Cela peut s'expliquer par une part de télétravail plus faible et, par extension, une exposition moindre aux risques ». En effet, si 54 % des répondants au niveau global travaillent à distance, dont 34 % davantage depuis les mesures mises en place en 2020, la France semble résister au changement de paradigme professionnel (56 % des répondants ne pratiquent pas le télétravail). Et 63 % des répondants sont autant ou plus préoccupés par la sécurité informatique lorsqu'ils travaillent à distance. Or 58 % des télétravailleurs en France déclarent avoir besoin d'un support informatique plus important en situation de télétravail pour éviter les problèmes de cybersécurité, quatre points de plus que la moyenne. Mais force est de constater que, en France, les pratiques basiques en cybersécurité ne sont pas maîtrisées avant tout parce que les entreprises ne proposent pas de formation et que, au cours de leur carrière, l'occasion de les apprendre ne se présente pas. □ **G.P**

Inclusion numérique : un rapport et une proposition de feuille de route 2023-2027.

Virginie Fauvel - *banquedesterritoires.fr* - Avril 2023.

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif et quatre mois après le lancement du CNR numérique en novembre 2022, l'instance vient de publier son rapport. Dans la foulée, l'État publie sa "proposition" de feuille de route 2023-2027 qui doit encore être "discutée et enrichie" afin d'aboutir d'ici la fin du mois de mai 2023. Objectif : permettre à 80% de la population de disposer des compétences numériques de base alors qu'aujourd'hui 31,5% des 18 ans et plus sont plus ou moins éloignés du numérique.

Quatre mois après le lancement du Conseil national de la Refondation (CNR), volet numérique, en novembre 2022, Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la transition numérique et des télécommunications, a publié le 21 avril 2023 sa proposition de feuille de route pour la période 2023-2027 qui doit être adoptée d'ici fin mai 2023. L'objectif, a-t-il précisé dans l'édito du rapport du CNR publié le même jour, est "celui que nous nous sommes fixé au sein de l'Union européenne", à savoir "permettre à 80% de la population de disposer des compétences numériques de base", sans préciser à quelle échéance. Autant dire que la marche est haute si l'on rapproche ce pourcentage de celui révélé par la récente étude conjointe du Credoc-Cread que cite le gouvernement : 31,5% des 18 ans et plus sont "plus ou moins éloignés du numérique, faute de maîtriser les compétences numériques élémentaires".

Pour y parvenir, deux documents devraient baliser l'action du gouvernement. Un de 68 pages, "fruit de la concertation nationale sur le volet inclusion numérique", porté par un travail conjoint de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et de la Mednum. Et la proposition de feuille de route 2023- 2027 du gouvernement qui doit encore être "discutée et enrichie" d'ici la fin mai avant d'être adoptée.

"Territorialiser la politique d'inclusion numérique"

Dans la proposition de feuille de route, une série de **15 engagements** sont listés, inspirés des 19 propositions du rapport. On notera que les trois premiers s'inscrivent sous la bannière "territorialiser la politique d'inclusion numérique". Ainsi, la première proposition soutient qu'il faudrait "engager dans chaque territoire une collectivité pilote de la politique d'inclusion numérique". Il est précisé que "l'État et les collectivités s'engagent à ce que, sous l'égide des préfets de département et en copilotage avec les collectivités pilotes de référence, des feuilles de routes territoriales 2023-2027 [...] soient rapidement formalisées". La proposition numéro 2 prévoit de "concentrer les moyens publics et privés dédiés à la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique". Il est précisé que "l'Etat s'engage à structurer un fonds d'ingénierie dédié augmenté et coordonné par l'ANCT.

On retiendra également l'engagement numéro 5 : encourager des solutions de diagnostics et d'accompagnements "harmonisées" accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique, en capitalisant notamment sur les outils ABC Pix et ABC diag. L'engagement numéro 6 entend "promouvoir collectivement le référentiel européen de compétence DigComp et sa traduction française via Pix". Le numéro 8 prévoit que l'État s'engage à "accompagner les acteurs privés et publics dans leur don de matériel informatique". Le dixième engagement propose de labelliser gratuitement les lieux d'accueil à destination des publics éloignés du numérique et le douzième "d'améliorer le statut d'aidant professionnel". Enfin, les trois derniers engagements (13, 14 et 15) sont relatifs au traitement par les données : ils proposent de déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique, de lancer l'Observatoire des compétences numériques via Pix - le service public en ligne pour évaluer et certifier ses compétences numériques, et de former les acteurs territoriaux via l'ANCT, avec l'appui des Hubs territoriaux, au pilotage par la donnée.

Besoin de coordination dans le cadre de gouvernances locales

Toutes ces propositions trouvent leur source dans le rapport du CNR volet numérique, dans lequel les participants se sont "appliqués à analyser" les effets de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif.

Ainsi, concernant la **gouvernance et le financement** du secteur, les participants ont salué "le foisonnement d'initiatives territoriales" tout en soulignant "le besoin de coordination des acteurs et structures dans le cadre de gouvernances locales clairement identifiées". "Malgré les annonces gouvernementales de la fin d'année 2022 actant la prolongation et les modalités de financement du dispositif conseillers numériques, la question des modèles économiques pour les structures privées et de la soutenabilité financière pour les acteurs publics intervenant dans le champ de l'inclusion numérique a été soulevée", peut-on lire dans le rapport ; les participants mettant notamment en exergue "la problématique de la multiplicité des sources de financement".

L'impératif "d'aller-vers"

Pour ce qui est de l'**accompagnement des publics**, les participants ont souligné "la persistance d'une relative méconnaissance, par les usagers cibles, des actions d'inclusion numérique". Alors que cet impératif "d'aller-vers [...] a été pointé comme prioritaire, et ce d'autant que les alternatives au tout numérique sont de plus en plus faibles". Surmonter cette difficulté suppose, selon les participants, de renforcer l'outillage et la formation des professionnels. Les participants ont également pointé "la nécessité de définir plus finement les différents métiers et leurs missions, afin de permettre la structuration d'une filière".

Enfin, concernant les modalités d'utilisation de la **donnée** et les besoins d'évaluation des politiques d'inclusion numérique, les participants ont salué les initiatives portées dans le cadre de la première stratégie (rapport d'activité des conseillers numériques, cartographie, indice de fragilité numérique, outils développés par Pix). Ils regrettent toutefois "leur multiplicité, la diversité des canaux de remontés et l'absence de référentiels de données standardisées" qui "limitent encore les possibilités offertes en termes d'exploitation et d'ajustement des politiques publiques".

Ces différents constats ont conduit les participants du CNR à formuler 19 propositions "opérationnelles", qui ont largement inspiré la proposition de feuille de route du gouvernement.

Arrêté du 1^{er} août 2023 relatif à la formation et à l'accompagnement personnalisé des agents publics.

legifrance.gouv.fr - Arrêté du Journal officiel électronique authentifié n°0189 du 17/08/2023.

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

Arrêté du 1^{er} août 2023 relatif à la formation et à l'accompagnement personnalisé des agents publics

NOR : TFPF2301671A

Le ministre de la santé et de la prévention, le ministre de la transformation et de la fonction publiques et la ministre déléguée auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer et du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargée des collectivités territoriales et de la ruralité,

Vu le code général de la fonction publique, notamment son article L. 422-3 ;

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 5212-13, L. 6113-1 et L. 6113-6 ;

Vu l'ordonnance n° 2021-658 du 26 mai 2021 renforçant la formation de certains agents publics afin de favoriser leur évolution professionnelle, notamment son article 3 ;

Vu le décret n° 2004-1056 du 5 octobre 2004 relatif au régime des pensions des ouvriers des établissements industriels de l'Etat ;

Vu le décret n° 2007-1470 modifié du 15 octobre 2007 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des fonctionnaires de l'Etat ;

Vu le décret n° 2007-1845 modifié du 26 décembre 2007 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des agents de la fonction publique territoriale ;

Vu le décret n° 2008-824 du 21 août 2008 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des agents de la fonction publique hospitalière ;

Vu le décret n° 2022-1043 du 22 juillet 2022 relatif à la formation et à l'accompagnement personnalisé des agents publics en vue de favoriser leur évolution professionnelle,

Arrêtent :

CHAPITRE 1^{er}

L'ACTION DE FORMATION

Art. 1^{er}. – I. – L'action de formation mentionnée à l'article 2-1 du décret du 15 octobre 2007 susvisé, à l'article 1-1 du décret du 26 décembre 2007 susvisé et à l'article 1-1 du décret du 21 août 2008 susvisé, peut être organisée, en tout ou partie, selon les modalités de formation permettant d'acquérir des connaissances et des compétences suivantes :

1° En présentiel et dans ce cas, l'agent se forme à une date et pour une durée prédéterminée, à l'occasion d'un regroupement physique dans un même lieu ;

2° A distance et dans ce cas, l'agent se forme depuis un poste informatique intégrant, le cas échéant, des échanges en ligne avec une communauté d'apprenants ;

3° En situation de travail et dans ce cas, l'agent se forme dans le cadre d'une activité professionnelle avec des périodes itératives de mise en situation et de réflexivité.

II. – Une action de formation est hybride lorsqu'elle associe, dans le cadre d'un parcours pédagogique cohérent, deux ou trois de ces différentes modalités de formation.

III. – Une action de formation est multimodale lorsqu'elle associe différentes modalités pédagogiques pour agencer et coordonner des séquences d'apprentissage au sein d'une ou plusieurs modalités de formation.

Art. 2. – Toute action de formation s'appuie sur une évaluation préalable des besoins de formation et comprend :

1° Des apports théoriques et pratiques permettant d'ancrer et de développer les apprentissages dans un contexte professionnel ;

2° Des séquences de mise en activité permettant la mobilisation des savoirs et savoir-faire situés dans le cadre d'une pratique professionnelle ;

3° D'une évaluation des acquis de la formation qui conclue l'action de formation, précédée le cas échéant d'évaluations qui jalonnent les apprentissages.

Art. 3. – Toute action de formation au sens du présent arrêté précise lors de l’inscription, dès lors que ces informations sont disponibles :

- 1° Les situations professionnelles, les compétences et les objectifs d’apprentissage visés ;
- 2° Le public cible et les prérequis de la formation ;
- 3° Les modalités de formation, les outils et modalités pédagogiques ;
- 4° Le programme, le contenu et les activités du parcours pédagogique ;
- 5° La durée de la formation, sa période ainsi que le séquençement et les dates des sessions le cas échéant ;
- 6° Les modalités et conditions d’octroi d’un document attestant du suivi et de la réalisation de la formation.

L’agent s’engage à suivre l’action de formation et son administration d’emploi permet sa mise en œuvre.

Art. 4. – La mise en œuvre d’une action de formation réalisée en tout ou partie en présentiel comprend une information appropriée sur les possibilités d’accès, de restauration et d’hébergement.

Art. 5. – La mise en œuvre d’une action de formation réalisée en tout ou partie à distance s’appuie sur une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner l’agent dans le déroulement de son parcours.

Art. 6. – La mise en œuvre d’une action de formation réalisée en tout ou partie en situation de travail comprend :

1° L’analyse de l’activité et l’identification de situations de travail pour les adapter à des fins pédagogiques, et la désignation préalable d’une personne qualifiée pouvant exercer une fonction tutorale ;

2° La mise en place de phases réflexives permettant d’évaluer l’atteinte des objectifs professionnels et d’analyser les acquis afin de consolider et d’explicitier les apprentissages en situation de travail.

CHAPITRE 2

LE BILAN DE PARCOURS PROFESSIONNEL

Art. 7. – Le bilan de parcours professionnel mentionné à l’article 7 du décret du 22 juillet 2022 susvisé est conduit par un professionnel qualifié pour accompagner les démarches d’évolution professionnelle.

Ce bilan peut prendre la forme de séances de travail collectives ou, le cas échéant, selon la situation de l’agent, d’entretiens individuels.

Il est réalisé en présentiel ou à distance, sur le temps de service de l’agent.

Art. 8. – Chaque agent public peut bénéficier d’un bilan de parcours professionnel.

Tout employeur public et chaque centre de gestion de la fonction publique territoriale pour les agents mentionnés à l’article L. 452-1 du code général de la fonction publique, peut définir des priorités d’accès à ce dispositif complémentaires à celles prévues pour un agent appartenant à l’une des catégories mentionnées à l’article L. 422-3 du code général de la fonction publique, en prenant notamment en compte le contexte professionnel de l’agent ou la nature de son projet d’évolution professionnelle.

La demande de l’agent s’effectue selon les modalités définies au sein de l’offre d’accompagnement personnalisé de chaque administration mentionnée à l’article 6 du décret du 22 juillet 2022 susvisé, qui précise notamment le délai de réponse de l’administration, la motivation éventuelle du refus ou des conditions de report de la demande.

Art. 9. – Le professionnel chargé de la mise en œuvre du bilan est tenu au secret et à la discrétion professionnels. Lorsque ce professionnel est un agent public, ces obligations s’exercent dans les conditions définies aux articles L. 121-6 et L. 121-7 du code général de la fonction publique.

Lorsque le bilan est réalisé sous forme collective, il veille à établir un cadre de confidentialité entre les agents publics participant aux séances de travail.

Art. 10. – Le bilan de parcours professionnel peut être structuré selon les quatre phases suivantes :

- 1° Une phase de lancement visant à informer l’agent sur les objectifs du dispositif et ses modalités d’organisation ainsi que sur les engagements réciproques entre le professionnel et l’agent tout au long du bilan ;
- 2° Une phase d’appui à l’analyse du parcours professionnel de l’agent portant sur l’identification et la valorisation de ses expériences, ses compétences, ses valeurs professionnelles ainsi que ses motivations. Elle permet notamment à l’agent de se préparer à présenter son parcours professionnel à l’oral ;
- 3° Une phase d’appui à la réalisation d’un plan d’action visant à favoriser, selon l’avancée du projet d’évolution professionnelle de l’agent, son élaboration ou sa mise en œuvre ;
- 4° Une phase de conclusion permettant à l’agent de s’appropriier les résultats de son bilan et d’en réaliser la synthèse avec le professionnel.

Art. 11. – Le document de synthèse mentionné à l’article 7 du décret du 22 juillet 2022 susvisé, est établi conjointement par l’agent et le professionnel. Il précise les résultats du bilan, les principales compétences mobilisées lors des expériences de toute nature de l’agent et, le cas échéant, les pistes d’évolution professionnelle qu’il a identifiées.

S’il le souhaite, l’agent peut transmettre ce document à son supérieur hiérarchique et au service des ressources humaines qui assure sa gestion. Ce service peut également se faire communiquer ce document après accord de l’agent.

CHAPITRE 3

LE PLAN INDIVIDUEL DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Art. 12. – I. – Le plan individuel de développement des compétences mentionné à l'article 8 du décret du 22 juillet 2022 susvisé permet à l'agent de développer et d'acquérir des compétences. Il consiste en la conception et la mise en œuvre d'un ensemble d'actions notamment de formation, d'accompagnement et d'aménagement de l'organisation du travail.

II. – Pour l'élaboration conjointe du plan, les parties :

1° S'appuient sur les référentiels métiers pour déterminer les objectifs d'acquisition de compétences ;

2° Identifient les dispositifs de formation adaptés et les modalités favorisant les apprentissages recherchés ;

3° Envisagent la mise en place d'un tutorat pour un apprentissage accompagné et d'échanges entre pairs pour un apprentissage partagé ;

4° Analysent les possibilités d'aménagement de l'organisation individuelle et collective du travail pour mettre en application les acquis de la formation ;

5° Organisent, le cas échéant, des périodes d'immersion professionnelle dans les conditions fixées aux articles 9 à 12 du décret du 22 juillet 2022 susvisé.

Art. 13. – Le plan est formalisé par une convention signée par l'agent, son responsable hiérarchique et par le service de ressources humaines chargé de sa gestion, pour une durée et un objectif professionnel déterminés.

Il précise les actions à mettre en œuvre compte tenu des opportunités d'apprentissage, de l'intérêt du service et de sa soutenabilité organisationnelle et financière, et les modalités de suivi et d'échanges réguliers en vue de faire évoluer le plan.

Art. 14. – La directrice générale de l'offre de soins, la directrice générale de l'administration et de la fonction publique et la directrice générale des collectivités locales sont chargées, chacune en ce qui la concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 1^{er} août 2023.

*Le ministre de la transformation
et de la fonction publiques,
Pour le ministre et par délégation :
La directrice générale de l'administration
et de la fonction publique,
N. COLIN*

*Le ministre de la santé
et de la prévention,
Pour le ministre et par délégation :
La directrice générale de l'offre de soins,
M. DAUDÉ*

*La ministre déléguée auprès du ministre de l'intérieur
et des outre-mer et du ministre de la transition écologique
et de la cohésion des territoires,
chargée des collectivités territoriales et de la ruralité,
Pour la ministre et par délégation :
La directrice générale des collectivités locales,
C. RAQUIN*

DOCUMENT 5

MOOC, COOC, SPOC, SOOC : quelle est la différence ? (Extrait)

Nadège Folliot - *digiformag.com* - Octobre 2020.

Avantages et inconvénients des méthodes e-learning

	MOOC	COOC	SPOC	SOOC
Définition simple	Formation en ligne, ouverte à tous, accessible à tout moment, et partout.	Formation en ligne, ouverte aux collaborateurs, nouvelles recrues, clients et prospects, partenaires d'une entreprise, accessible à tout moment, partout	Formation en ligne, ouverte à un nombre réduit de personnes.	Formation en ligne à destination des professionnels dans le cadre de leur formation continue.
Pour qui ?	Pour les apprenants qui souhaitent s'initier à un domaine ou développer leurs connaissances.	Pour les collaborateurs, nouvelles recrues, clients et prospects, partenaires des entreprises.	Pour les professionnels qui souhaitent monter en compétence.	Pour les professionnels qui souhaitent monter en compétence
Combien de temps pour le créer ?	Plusieurs semaines	Plusieurs semaines	Plusieurs semaines	Plusieurs semaines
Avantages	Accessible à tous, souvent gratuitement. Permet à chacun de se former sur une grande variété de sujets.	Apprécié des apprenants qui gardent la maîtrise de leur agenda et peuvent réaliser la formation à un moment adéquat pour eux.	Inclut un suivi et des échanges réguliers avec le formateur, qui permet de motiver les apprenant à aller jusqu'au bout de la formation	Apprécié des apprenants pour les échanges avec les autres apprenants et les formateurs qui permettent de créer des liens.
Inconvénients	Les apprenants ne bénéficient pas d'un suivi du formateur ou de la plateforme pendant leur formation.	Ce format ne prévient pas la démotivation éventuelle des apprenants en cours de formation.	Formation limitée en nombre de places.	Un suivi non personnalisé des apprenants par le formateur.

Compétences numériques : Quel est le niveau des agents territoriaux ?

GIP Pix, Les INTERConnectés, Syntec Numérique - *Pix-site.cdn.prisnic.io* - Publié en 2021.

Édito

L'évaluation des compétences : levier de transformation numérique

Que 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



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.



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. »

Cybermalveillance.gouv.fr lance SensCyber.

cybermalveillance.gouv.fr - Juin 2023.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Cybermalveillance.gouv.fr lance SensCyber,
en collaboration avec le Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction publique (DGAFP),
le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et l'Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH).

Paris, le 20 Juin 2023 – À l'occasion de la 32ème édition du congrès coTer numérique, rendez-vous incontournable des professionnels de l'IT des collectivités territoriales et alors que les services publics sont massivement victimes de cyberattaques et que le facteur humain joue toujours un rôle déterminant dans les usages numériques, Cybermalveillance.gouv.fr met en place SensCyber, un programme de e-sensibilisation à la cybersécurité destiné à tous les agents de la fonction publique.

Les agents publics : une cible très exposée

Face à une menace en pleine recrudescence, plus aucune entité n'échappe aux attaques ; les administrations constituent en outre une cible particulièrement vulnérable. En effet, avec plus de 5 millions d'agents en France, elles représentent une part non négligeable de la population active, encore peu consciente des risques numériques.

C'est pourquoi, fort de ce constat, le dispositif a lancé, en association avec le ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques et le Centre national de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et à travers leurs plateformes respectives de formation à vocation interministérielle, un programme de sensibilisation afin de préparer au mieux les agents publics au risque cyber et préserver ainsi les services publics des collectivités locales et de l'État. La sensibilisation à la cybersécurité fait en effet partie des compétences socles identifiées par l'étude du CNFPT [sur les impacts de la transition numérique sur les métiers des collectivités](#), publiée en novembre 2021. Avec cette collaboration, le CNFPT renforce son offre sur ce sujet pour proposer gratuitement à distance des modules d'e-sensibilisation à destination de tous les agents territoriaux. Enfin, l'Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH) vient compléter son offre sur le sujet par ce dispositif pour le mettre également au profit des agents de la fonction publique hospitalière.

Une e-sensibilisation fondée sur un triptyque: connaître, se protéger, transmettre

Développé par Cybermalveillance.gouv.fr dans le cadre du plan France Relance et de son volet relatif à la cybersécurité des collectivités locales, ce programme est composé de 3 modules (« Comprendre », « Agir », « Transmettre ») et répond à 3 objectifs pédagogiques :

- 1. Comprendre** les principes généraux des cyberattaques les plus courantes et les risques qu'elles font courir tant à l'individu qu'à son administration;
- 2. Agir pour valider et s'approprier** les bonnes pratiques élémentaires dans nos usages quotidiens (téléphones portables, réseaux sociaux...);
- 3. Saisir l'intérêt et la manière de transmettre** ces valeurs, tant dans un cadre privé que professionnel, compte tenu de la porosité des usages.

Destinée initialement aux agents des collectivités territoriales, et dans un souci de mutualisation entre tous les agents publics, cette e-sensibilisation se veut résolument accessible et repose sur des contenus inclusifs, en *motion design*, visuellement attrayants et interactifs. Ainsi, développés en format court, ces modules (de 25 à 45 minutes, soit 1h45

environ au total) vont permettre aux agents de les suivre à leur rythme et à distance. À l'issue de l'accomplissement des 3 modules, une attestation de suivi sera délivrée en ligne à chaque apprenant.

« Les administrations et les collectivités sont quotidiennement confrontées aux cyberattaques et le monde hospitalier a également été durement touché ces dernières années. Au-delà du volet technique, une sensibilisation de l'ensemble des agents à la cybersécurité est indispensable à la fois pour la fonction publique d'État, la fonction publique hospitalière ainsi que les collectivités pour protéger l'ensemble de la fonction publique. Grâce à SensCyber, plus de 5 millions d'agents auront accès aux modules, et pourront être responsabilisés et formés afin d'adopter les bons réflexes et devenir à leur tour de nouveaux ambassadeurs cyber » a déclaré Jérôme Notin Directeur Général de Cybermalveillance.gouv.fr.

Comment accéder à cette e-sensibilisation SensCyber ?

➤ Pour les agents des collectivités locales:

- Un accès gratuit via le catalogue de formation du CNFPT : « [E-sensibilisation à la cybermalveillance et à la cybersécurité](#) » (code stage n°SX0SC)

- Plus d'information sur le CNFPT: <https://www.cnfpt.fr/>

➤ Pour les agents de l'État:

- Un accès via la plateforme interministérielle de formation en ligne Mentor, opérée par le Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques: <https://mentor.gouv.fr/catalog/429>

- Liste des administrations accédant à Mentor: <https://mentor.gouv.fr/local/staticpage/view.php?page=ensavoirplus>

- Plus d'information sur Mentor: <https://www.fonction-publique.gouv.fr/la-dga/p/notre-coeur-dactivite/animer-la-politique-interministerielle-de-formation/mobiliser-loffre-de-formation-dans-la-fonction-publique/la-formation-professionnelle-dans-la-fonction-publique-de-0>

➤ Pour le personnel hospitalier :

- Un accès gratuit via l'offre de formation de l'ANFH : <https://www.anfh.fr/actualites/cyber-malveillance>

- Plus d'information sur l'ANFH: www.anfh.fr

À PROPOS DE CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR

Cybermalveillance.gouv.fr est le dispositif national d'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance, de sensibilisation aux risques numériques et d'observation de la menace sur le territoire français. Ses publics sont les particuliers, les entreprises (hors OIV et OSE) et les collectivités territoriales. Le dispositif est piloté par une instance de coordination, le Groupement d'intérêt public (GIP) ACYMA, composé de 62 membres issus du secteur public, du privé et du domaine associatif, et qui contribuent chacun à sa mission d'intérêt général. Cybermalveillance.gouv.fr référence sur sa plateforme des professionnels en sécurité numérique, répartis sur tout le territoire français, pour venir en aide aux victimes. En 2022, Cybermalveillance.gouv.fr a assisté 280 000 victimes et accueilli 3,8 millions de visiteurs uniques sur sa plateforme

www.cybermalveillance.gouv.fr

DOCUMENT 8

Culture administrative : la Métropole de Lille forme ses 3 000 agents.

Géraldine Langlois - *lagazettedescommunes.com* - Avril 2023.



La Métropole européenne de Lille (MEL) forme cette année tous ses agents à la culture administrative. Une formation sous forme de classe inversée, en ligne et en présentiel, pour assurer un socle commun à tous les agents.

« La formation à la culture administrative que déploie le service formation de la Métropole européenne de Lille (MEL) en 2023 se déroule en deux temps sur environ trois semaines, explique Doriane Huart, DRH de la MEL, sur le principe de la classe inversée ».

Trois semaines avant une séance en présentiel, les agents inscrits par leur manager suivent sur la plateforme de formation de la MEL (sur leur ordinateur ou une des bornes en libre-service) un parcours de *e-learning* qui dure de deux à trois heures. Les modules déclinent six grands thèmes : l'organisation administrative et les process de décision, les statuts et les droits des agents, les finances, les achats, la commande publique et la déontologie.

« Chacun comprend une vidéo d'un expert de la MEL sur le sujet, un powerpoint et un quizz de 10 questions », qui n'est pas évalué ni enregistré, précise la DRH.

Les agents doivent suivre l'ensemble du parcours et participer à une séance plénière en présentiel de deux heures avec les formateurs internes qui ont monté les modules de e-learning. Lors de cette séance, les échanges entre agents de tous les profils sont privilégiés. « Par petits groupes, ils cherchent ensemble les réponses à un questionnaire », ajoute Doriane Huart. Une attestation de formation est délivrée après avoir suivi l'ensemble du parcours.

Classe inversée

Deux sessions de la formation de base, obligatoire, se déroulent chaque mois. La session test s'est déroulée en janvier-février et elle a été suivie par une seconde dédiée aux élus des organisations syndicales, avant l'ouverture à tous les agents.

Les participants peuvent, aussi, en fonction de leurs besoins, suivre des modules de formation complémentaires sur la plateforme du Projet Voltaire, pour évaluer et améliorer leurs écrits professionnels, ou sur celle de la startup d'État Pix, qui vise à évaluer et développer les compétences numériques.

Au cours de l'année, deux grands « socles » d'approfondissement seront par ailleurs ajoutés au parcours de base sur la culture administrative. Le premier, sur le pilotage des activités de culture administratives et la posture des managers, vise spécifiquement les managers et l'autre concernera certains profils comme les chefs de projet ou les rédacteurs de délibérations, par exemple. Cet approfondissement devrait concerner environ un tiers de l'effectif, estime la DRH.

Ce parcours de formation a été conçu suite au « constat du besoin d'une culture commune », explique Doriane Huart. Des différences de pratiques étaient observées, la rédaction de notes n'était pas toujours efficace, le besoin d'employer un vocabulaire commun et d'être plus au fait des enjeux et des règles qui régissent les process de travail et de décision...

Des bases communes

Selon la DRH, la part de la formation initiale consacrée à ce sujet a « considérablement été revue à la baisse » ces dernières années. Et depuis, la formation a été plus outillée, ajoute-t-elle, « la législation a changé beaucoup de choses, des seuils ont bougé ». Il s'agit donc selon elle

de « redonner des bases à tous, d'actualiser les connaissances, mais aussi d'évoquer les procédures internes spécifiques à la MEL ».

La formation a été conçue entièrement en interne, en mode « projet », par la direction de la formation et celle de la culture interne. « Nous avons rencontré les directeurs afin de savoir ce qu'ils avaient besoin que leurs agents sachent », précise encore Doriane Huart. La nature des contenus et leur mise en forme s'est déroulée à partir du mois d'août 2022.

Au-delà de l'amélioration de la culture administrative globale, cette formation qui concerne tous les agents en 2023, est un outil de cohésion très fort. Et constitue aussi un outil de GPEC car elle ajoute une corde (ou plusieurs) à l'arc des agents qui veulent évoluer ou en amont d'un éventuel reclassement.

L'intelligence artificielle au service de la gestion de la relation usagers.

meja-conseil.com - Consulté en septembre 2023.



L'intelligence artificielle (IA) se positionne de plus en plus comme un levier majeur pour le secteur public, offrant des opportunités d'amélioration significatives dans les différents services des collectivités territoriales.

Dès maintenant, posons la base : l'intelligence artificielle va fortement transformer les interactions entre les usagers et les administrations publiques ! **C'est évidemment LA prochaine révolution qui va venir renforcer les pratiques** en cours de développement depuis plusieurs années sur la Gestion de la relation usagers.

Cependant, ces futurs outils (ou modules complémentaires), qui concourront à l'amélioration de la qualité de la relation usagers, ne seront pas l'Alpha et l'Omega de la stratégie GRU des collectivités ! **L'Humain, et l'agent public en premier lieu, resteront prépondérants et présents aux avant-postes dans le rôle d'accueil des usagers.**

L'intelligence artificielle va transformer le marché du travail

L'Intelligence Artificielle est la technologie qui permet de simuler les capacités cognitives humaines, telles que la perception, le raisonnement, l'apprentissage ou la décision. Elle offre de nombreuses opportunités pour le secteur public, qui peut l'utiliser pour améliorer la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des services publics. Par exemple, **l'IA peut aider à optimiser la gestion des ressources, à détecter les fraudes, à personnaliser les parcours des usagers ou à renforcer la participation citoyenne.**

Selon une étude du Forum économique mondial, l'IA va transformer le marché du travail en remplaçant certains emplois routiniers par des emplois plus créatifs et plus adaptés aux besoins de la société. **Ainsi, d'ici à 2025, 85 millions d'emplois seraient supprimés, mais 97 millions d'emplois seraient créés grâce à l'IA.** Face à ces enjeux, les collectivités ont un rôle clé à jouer pour accompagner la transition vers une société plus intelligente et plus durable. C'est pourquoi la Banque des Territoires a publié un guide pratique sur les liens entre l'IA et les problématiques des collectivités, qui propose des exemples concrets d'applications de l'IA dans les domaines de la mobilité, de l'environnement, de la santé ou de l'éducation.

Le développement de l'IA ouvre ainsi de nouvelles perspectives pour la gestion de la relation usagers, simplifiant les tâches et optimisant les services publics.

Des usagers non réfractaires aux IA génératives

Une IA dite « générative » est un type d'intelligence artificielle qui est capable de générer de nouveaux contenus, tels que des images, des vidéos, de la musique, des textes ou des modèles 3D, à partir de données d'apprentissage. Elle utilise des techniques de traitement automatique du langage, de la vision par ordinateur, de la reconnaissance de la parole, de l'apprentissage en profondeur, de la génération de données et de l'optimisation pour produire des résultats qui imitent les créations humaines. Il existe plusieurs types d'IA générative, dont notamment les modèles de langage génératif : un système qui apprend à générer du texte en utilisant des données de texte d'apprentissage.

Sur ces modèles, les usagers ne sont pas réfractaires aux IA génératives selon un sondage réalisé par Ifop Opinion et Talan en mai 2023 : en effet, 71% des Français ont entendu parler des IA génératives, 74% pensent qu'elles constituent une nouvelle révolution industrielle, et 34% les utilisent pour augmenter leurs connaissances.

Parmi les utilisateurs d'IA génératives, 44% les utilisent à la fois dans un cadre personnel et professionnel, et 45% sont âgés de 18 à 24 ans. Par ailleurs, 72% des Français estiment ne pas avoir les connaissances suffisantes pour utiliser les IA génératives, et 51% souhaitent que les enseignants s'en saisissent pour les enseigner et mettre en perspective les avantages et inconvénients.

Une expérimentation en cours initiée par l'État

Actuellement, l'État français mène des expérimentations dans le domaine de l'IA en collaboration avec les dispositifs « France services » sur le territoire. Cette initiative permettra de mieux appréhender les avantages et les limites de l'IA dans la gestion de la relation usagers au sein des collectivités territoriales.

Les collectivités doivent s'appropriier les opportunités offertes par l'intelligence artificielle qui peut permettre d'améliorer la qualité du service public et l'expérience digitale citoyenne. C'est pourquoi **Meja** suit avec attention cette expérimentation de l'Etat, qui vise à déployer un chatbot basé sur le modèle GPT-3 pour répondre aux questions des usagers sur diverses démarches administratives.

Cette expérimentation, lancée début 2023, est une occasion unique pour les collectivités de se familiariser avec les potentialités et les limites de l'IA, ainsi que les enjeux éthiques et juridiques qu'elle soulève. L'idée majeure n'est pas de subir, mais d'anticiper les transformations induites par l'IA dans le secteur public.

Aussi, à partir de septembre 2023, **200 agents de maisons France services s'aideront de plusieurs outils d'intelligence artificielle dont ChatGPT pour répondre aux questions des usagers.** L'agent conversationnel sera expérimenté dans les services publics. Les agents pourront aussi s'appuyer sur Bloom, un modèle international ainsi que sur LLaMA, le modèle d'IA développé par Meta (maison-mère de Facebook).

L'idée est donc de **traiter plus rapidement** et de **manière plus efficace** les nombreuses démarches que doivent réaliser les usagers. Cette expérimentation de l'IA dans les services publics vise à traiter plus rapidement et de manière plus efficace les nombreuses démarches que doivent réaliser les usagers. Les agents pourront s'appuyer sur divers outils d'intelligence artificielle pour répondre aux questions des usagers : **l'agent pourra instruire la question de l'utilisateur pour obtenir des réponses qu'il estimera (ou non) plus claires ou plus complètes.** Il devra ensuite évaluer la pertinence de la réponse pour mieux la corriger derrière.

Un premier bilan de l'expérimentation sera réalisé en février 2024 : celle-ci permettra entre autres **d'entraîner trois modèles d'IA générative à répondre aux questions des usagers**, avant une hypothétique généralisation à l'ensemble de l'administration en 2024. **Meja** suivra attentivement ces travaux.

Des craintes légitimes de l'Administration publique et des agents

De manière assez légitime, l'adoption de l'IA peut susciter des craintes au sein de l'Administration et des agents des collectivités. L'IA peut être un outil puissant pour faciliter l'analyse des données, la prise de décision, la personnalisation des services ou encore la détection des signaux faibles. **Mais elle peut aussi susciter des inquiétudes au sein de la fonction publique**, qui doit s'adapter à ces nouvelles technologies et en maîtriser les enjeux éthiques et juridiques.

Parmi ces craintes sur l'IA, on peut citer :

- **le niveau de maîtrise des agents sur l'outil numérique** : l'IA nécessite une montée en compétences des agents, qui doivent acquérir de nouvelles connaissances et savoir-faire pour utiliser ces outils et en tirer profit. Cela représente un frein mais aussi un nouveau besoin en formation pour accompagner le changement et la montée en compétences

- **la protection des données personnelles** : l'IA repose sur le traitement de grandes quantités de données, qui peuvent être sensibles ou confidentielles. Il faut donc veiller au respect du cadre légal, notamment le règlement général sur la protection des données (RGPD), qui s'applique à toute l'Union européenne. Le RGPD impose des obligations en matière de transparence, de consentement, de sécurité ou encore de droit à l'oubli
- **l'impact social et humain** : l'IA peut avoir des conséquences sur l'organisation du travail, le rôle des agents, la relation avec les usagers ou encore la responsabilité des décisions. Il faut donc anticiper ces impacts et associer les agents à la conception et au déploiement des solutions d'IA, afin de préserver leur motivation, leur confiance et leur éthique professionnelle

Dépasser les inquiétudes

Allier l'humain et l'intelligence artificielle

Il est important de souligner que **l'objectif de l'IA n'est pas de supprimer la présence humaine pour assurer l'accueil des usagers, mais plutôt de l'optimiser**. L'intelligence artificielle permet de traiter efficacement d'énormes quantités d'informations en quelques secondes, tandis que les agents accueillants apportent leur expertise métier et font preuve d'empathie.

Des solutions telles que les callbots et les chatbots **désengorgent les services** en fournissant rapidement des réponses fiables aux demandes d'informations de premier niveau, libérant ainsi les agents pour se concentrer sur des tâches complexes et à plus forte valeur ajoutée.

L'IA peut-elle remplacer toutes les tâches administratives ?

L'IA est capable de remplacer diverses tâches au sein des collectivités, mais pas tout.

Grâce à sa technologie, l'intelligence artificielle permet de réaliser des tâches normalement effectuées par des humains, en utilisant des algorithmes et des données. Elle offre de nombreuses opportunités pour les collectivités, qui peuvent ainsi **améliorer leurs services aux usagers, optimiser leurs ressources et innover dans leurs domaines d'action**.

Toutefois, l'IA pose aussi des défis et des risques, notamment en termes d'impact sur l'emploi et les compétences des agents publics.

En effet, l'IA remplacera certaines tâches dans un avenir proche ou lointain, selon le degré de complexité, de créativité et d'interaction sociale qu'elles requièrent.

Parmi ces tâches, on peut citer :

- **mission de rédacteur** : l'IA est capable de générer des textes et des contenus de haute qualité, adaptés à différents publics et objectifs, en utilisant des sources variées et fiables. Par exemple, l'IA peut rédiger des réponses à l'utilisateur, des rapports, des articles, des synthèses, des discours ou des newsletters
- **agent de service à l'utilisateur** : l'IA peut répondre automatiquement aux demandes des usagers, en utilisant des chatbots ou des assistants vocaux, qui peuvent comprendre le langage naturel et fournir des informations pertinentes et personnalisées. Par exemple, l'IA peut renseigner les usagers sur les démarches administratives, les aides sociales, les événements locaux ou les horaires d'ouverture
- **concepteur de chatbot** : l'IA peut créer des chatbots pour différents métiers, en utilisant des modèles pré-établis ou en apprenant à partir de données existantes. Par exemple, l'IA peut concevoir des chatbots pour la santé, l'éducation, le tourisme ou la culture
- **agent de support technique** : l'IA peut aider à résoudre les problèmes techniques rencontrés par les usagers ou les agents, en utilisant des systèmes d'aide à la décision ou de diagnostic automatique. Par exemple, l'IA peut détecter les pannes, proposer des solutions ou orienter vers le bon interlocuteur
- **comptable** : l'IA peut effectuer des opérations comptables et financières, en utilisant des logiciels de gestion intégrée ou de reconnaissance optique de caractères. Par exemple,

l'IA peut saisir les factures, vérifier les paiements, établir les budgets ou produire les états financiers

A première vue, le périmètre des tâches impactées dans la fonction publique est tout de même limité. Pour autant, face à ces évolutions, les collectivités territoriales doivent anticiper les besoins en formation et en reconversion de leurs agents directement impactés, notamment les fonctions d'accueils, ainsi que les opportunités de création de nouveaux métiers liés à l'IA.

Celles-ci doivent également veiller à **respecter les principes éthiques et juridiques** liés à l'utilisation de l'IA, tels que la transparence, la responsabilité, la protection des données personnelles ou la non-discrimination.

Un traitement de la réponse à l'utilisateur facilité

Une intervention humaine toujours nécessaire

L'IA permet d'améliorer la qualité des réponses fournies aux usagers, grâce à la capacité de traitement massif des données. **Néanmoins, l'intervention humaine sera nécessaire pour valider les réponses générées par l'IA.** Cette validation garantit la pertinence et la fiabilité des informations communiquées aux usagers.

L'un des enjeux majeurs de la transformation numérique des collectivités est le traitement de la réponse à l'utilisateur. En effet, les citoyens attendent des services publics locaux une réactivité, une transparence et une qualité de service accrues. Pour répondre à ces attentes, les collectivités doivent optimiser leurs processus de gestion des demandes des usagers, en utilisant des outils numériques performants et adaptés qui permettent de :

- **automatiser le traitement des demandes simples** et récurrentes, grâce à l'utilisation d'agents conversationnels intelligents (chatbots) ou de formulaires en ligne
- **améliorer la qualité de la réponse**, en s'appuyant sur des bases de données actualisées et fiables, qui facilitent l'accès à l'information et la traçabilité des échanges
- **renforcer le rôle de l'humain dans la validation de la réponse**, en impliquant les agents publics dans le processus de décision et en leur donnant les moyens de contrôler et de personnaliser la réponse apportée aux usagers