

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
--

INDICATIONS DE CORRECTION

Sujet :

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.

1) Présentation du sujet

Des millions de Français sont en difficulté face au numérique selon le Conseil National du Numérique (CNNum). Absence d'intérêt, manque de moyens ou de compétences..., les raisons sont nombreuses et constituent un frein à l'accès aux services dématérialisés du quotidien. L'isolement numérique des populations les moins connectées sont source d'écart sociaux et économiques qui ne peuvent être résolus que par des mesures territoriales d'inclusion numérique.

Les territoires ont donc un rôle à jouer afin de résoudre la fracture numérique et de garantir un numérique accessible à chaque individu. Mais il faut aussi penser à l'inclusion numérique en interne. Une récente étude à laquelle ont participé plus d'un millier d'agents territoriaux révèle que deux tiers des participants n'ont pas le bagage numérique suffisant pour être autonomes dans leur vie professionnelle. Au quotidien, les administrations doivent intégrer différentes pratiques numériques pour répondre aux attentes des usagers : simplification des démarches, mobilité, offres de services publics de proximité, co-construction des politiques publiques, etc...

Le sujet de la montée en compétence numérique des agents pour répondre aux enjeux de la transformation numérique, est directement lié à l'actualité. De plus, les articles et les témoignages permettent de tirer des pistes pour la mise en place d'une stratégie d'inclusion numérique des agents afin d'améliorer les relations avec l'utilisateur.

L'évaluation du candidat se fera au travers de sa capacité à mobiliser ses connaissances techniques et à identifier les éléments utiles au traitement du sujet en un temps limité. Il devra aussi être capable d'organiser méthodiquement les informations nécessaires à la rédaction du rapport technique.

2) Analyse de la mise en situation et du dossier

Liste des documents :

Document 1 : « Répondre aux enjeux de la transition numérique territoriale ». *cnfpt.fr* - Consulté en septembre 2023 - 2 pages.

Cet article sur le site du CNFPT renseigne sur l'offre de formation du CNFPT dans les domaines de la transformation du SI et de l'inclusion numérique pour accompagner les agents dans leur montée en compétence : stage de formation, webinaires, séminaires en ligne, ateliers de co-construction dans des domaines tels que bureautique, sécurité numérique, RGPD, opendata...

Document 2 : « Les entreprises françaises ne forment pas aux fondamentaux ». Guillaume Périssat - *L'informaticien n°212* - Décembre 2022 - 2 pages.

Cet article du mensuel « L'informaticien » compare les populations actives de différents pays sur la sensibilisation à la cybersécurité. Il apparaît que la population française est bien conscient du risque cyber mais l'offre de formation est défailante, bien souvent parce qu'elle ne fait pas partie de la stratégie de l'entreprise.

Document 3 : « Inclusion numérique : un rapport et une proposition de feuille de route 2023-2027 ». Virginie Fauvel - *banquedesterritoires.fr* - Avril 2023 - 2 pages.

Cet article du site *banquedesterritoires.fr* revient sur la proposition de feuille de route du Conseil National de la Refondation qui vise à permettre à 80% de la

population de disposer des compétences numériques de base. Pour atteindre cet objectif, le CNR propose de territorialiser la politique d'inclusion numérique et insiste sur le besoin de coordination des acteurs et structures dans le cadre de gouvernances locales, sans oublier de renforcer l'outillage et la formation des professionnels.

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.

Cet arrêté du 1^{er} août 2023 relatif à la formation et à l'accompagnement personnalisé des agents publics définit les modalités d'organisation d'une action de formation : de l'analyse des besoins aux objectifs. Il explique également comment mener un bilan de parcours professionnel et réaliser un plan individuel de développement de compétences.

Document 5 : « MOOC, COOC, SPOC, SOOC : quelle est la différence ? ». Nadège Folliot - *digiformag.com* - Octobre 2020 - 1 page.

Cet article Web du site *digiformag.com* compare quatre types de formations digitales pour aider à saisir les spécificités des unes et des autres : définition, public ciblé, avantages et inconvénients.

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.

Cette enquête permet de mieux connaître le niveau de maîtrise numérique 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. Elle a également pour but de contribuer à changer d'approche et de regard sur les compétences numériques dans le but d'instaurer une véritable culture du numérique et de ses enjeux au sein des collectivités. Enfin, ce document apporte deux témoignages de collectivités sur la montée en compétence des agents : Région Bretagne et Montpellier Méditerranée Métropole.

Document 7 : « Cybermalveillance.gouv.fr lance SensCyber ». *cybermalveillance.gouv.fr* - Juin 2023 - 2 pages.

Ce communiqué de presse publié sur le site *cybermalveillance.gouv.fr* annonce le lancement de SensCyber, un programme de e-sensibilisation à la cybersécurité destiné à tous les agents de la fonction publique. L'étude des impacts de la transition numérique sur les métiers des collectivités, a permis au CNFPT d'identifier cette sensibilisation comme faisant partie des compétences socles. En effet, les agents publics sont une cible très exposée.

Document 8 : « Culture administrative : la Métropole de Lille forme ses 3 000 agents ». *Géraldine Langlois - lagazettedescommunes.com* - Avril 2023 - 2 pages.

Cet article publié sur le site *lagazettedescommunes.com* traite de la complémentarité des formations en e-learning et des formations en présentiel.

En effet, la Métropole européenne de Lille a décidé de donner une culture administrative commune à ses agents, en les formant en deux temps : formation en e-learning puis formation en présentiel sur les sujets suivants : organisation administrative et les process de décision, statuts et droits des agents, finances, achats, commande publique et déontologie.

Document 9 : « L'intelligence artificielle au service de la gestion de la relation usagers ». *meja-conseil.com* - Consulté en septembre 2023 - 4 pages.

Cette publication sur le site *meja-conseil.com* traite de l'intelligence artificielle, de ses opportunités pour le secteur public, des craintes des agents qui doivent s'adapter à ces nouvelles technologies et des limites de ces outils. Le document explique que l'Etat a demandé une expérimentation, qui vise à déployer un chatbot basé sur le modèle GPT-3 pour répondre aux questions des usagers sur diverses démarches administratives.

3) Proposition de plan détaillé

Il n'est pas attendu un corrigé type, mais une présentation sous forme d'un plan détaillé des idées centrales que l'auteur du sujet s'attend à trouver dans les (bonnes) copies. L'auteur peut donner des précisions sur le degré d'importance à ses yeux de chacune des idées listées : aspect essentiel, dont l'absence dans la copie devra être pénalisée – aspect important mais plus secondaire, dont la présence pourra être valorisée,...

Avertissement : il s'agit d'une proposition de plan, et non d'un plan type.

En-tête

Comme indiqué dans la note de cadrage de l'épreuve, il est attendu une présentation du rapport sous la forme suivante :

Collectivité de ...

RAPPORT TECHNIQUE
à l'attention de (destinataire) ...
Objet :

Références (mention facultative) : celles des principaux textes juridiques ou officiels fondant le cas échéant le rapport

Introduction

*Rappel du cadrage : Le rapport technique doit comporter **une unique introduction** d'une vingtaine de lignes rappelant le contexte et comprenant impérativement **une annonce du plan suivi***

Éléments pouvant être abordés en introduction :

- La transition numérique territoriale comme une opportunité de repenser, dans l'administration, les modes d'action, la relation à l'utilisateur, la prise de décision, la collaboration avec des tiers, etc
- ...
- ...

Plan détaillé

Rappel du cadrage : Le développement est organisé en parties et en sous-parties. Le plan est matérialisé par des titres comportant des numérotations en début des parties et sous-parties.

le candidat doit restituer les informations par un travail de reformulation. Il ne peut se contenter de recopier intégralement des parties de documents. Les citations directes doivent être réservées aux seuls extraits succincts de textes juridiques, documents officiels, prises de position éclairantes de personnalités qualifiées.

*Le rapport technique doit être concis et équilibré, comptant de l'ordre de **5 à 6 pages**.*

I. Evaluer les compétences numériques des agents dans un contexte de transition numérique.

A. Pourquoi s'engager dans une démarche de transformation numérique ?

- 1) pour relever le défi de l'inclusion numérique (documents 1, 3)
- 2) pour s'inscrire dans une politique d'Innovation du service public (document 9)
- 3) pour accompagner les collectivités dans la transformation digitale (documents 1, 6, 7, 8, 9) pour une meilleure Gestion de la Relation Usager.

B. Comment évaluer le niveau de compétences numériques des agents

- 1) le constat : 1/4 des agents sont en grandes difficultés et vivent une situation de fracture numérique, seulement 35% des agents affichent un niveau de maîtrise autonome réel, des agents publics très exposés au risque de cybermaveillance (documents 6, 7)
- 2) Encourager des solutions de diagnostics type PIX (document 3)

II. Quelle stratégie de montée en compétence des agents sur le domaine du numérique ?

A. Travailler en mode projet

- 1) Engager la démarche avec la Direction des Ressources Humaines et s'assurer du soutien de la Direction Générale (documents 6, 8)
- 2) Définir si le projet nécessite un accompagnement externe (documents 1 et 4)
- 3) Définir les phases du projet (documents 3, 8)
 - Communiquer (Convaincre de l'importance du sujet)
 - Connaître les publics-cibles et leur donner envie de se former
 - Identifier les dispositifs d'accompagnement
 - Allouer un budget
 - Mettre en place une gouvernance

B. Définir des méthodes et choisir des outils pédagogiques

- 1) Combiner les actions : formation en présentiel en interne ou via le CNFPT, e-learning, chatbot, serious game, partage d'expérience, etc... (documents 1, 4, 5, 7, 8, 9)
- 2) Investir dans un outil de gestion de compétences (documents 6, 8) qui permettrait :
 - D'identifier les compétences disponibles dans l'organisation,
 - D'évaluer les compétences de chaque salarié,
 - De réduire les écarts de compétences entre le requis et l'acquis via des actions de formation,
 - De dynamiser la mobilité interne,
 - De planifier des actions RH.

Conclusion

Rappel du cadrage : la conclusion est facultative.

Elle peut toutefois utilement souligner l'essentiel, sans jamais valoriser les informations oubliées dans le développement.