



10542867973

Concours / Examen : Techniciens

Session : 2024

Type : Interne

Spécialité : Ingénierie Informatique et Systèmes d'Exploitation

Epreuve : Rapport Technique

Direction des Systèmes
Numériques de
Techniville

Techniville, le 11 août 2024

Rapport Technique
à l'attention de Monsieur
le Directeur des Systèmes NumériquesObjet: Les enjeux de la Compétence Numérique des Agents
dans un contexte de transition NumériqueRef: Arrêté du 1^{er} Août 2023 relatif à la formation
et à l'accompagnement des Agents publics

En France, la mise du Covid a précipité les collectivités vers une acquisition numérique de grande ampleur. La mise en place du télétravail s'est notamment généralisée, les moyens de visioconférence, les e-learning, sont devenus en quelques années une "pratique" normalisée. Normalité pour certains agents, d'autres en revanche, ont subi

A.I.F..

et subissent encore cette bascule vers le numérique -
Ainsi, aujourdhui comment inscrire les défis
des collectivités ... dans un contexte de transition numérique
venue à encore évoluer ?

Le contexte numérique en pleine transition sera
tout d'abord 'puissant', puis les enjeux de
la compétence des agents dans ce contexte
sera développé -

I - Un contexte de transition numérique en plein essor :

A - Une volonté de l'Etat Français :

L'Etat Français souhaite inscrire l'ensemble
des français dans une montée en compétence
dans le domaine du numérique - Ainsi, l'Etat
a lancé des propositions en ce sens qui
s'étendent de 2023 à 2027 - le but étant
de aider 80% de la population et d'unifier
l'illectronisme -

L'Etat mise notamment sur des outils
comme Pix...

Levée à une double dimension puisque l'Etat
vise à la fois les agents des collectivités mais
également leurs usagers encouragés à utiliser

des outils numériques mis à disposition -

B. L'IA: Intelligence Artificielle au service des Collectivités:

L'IA doit être envisagée comme un outil permettant la montée en compétence des collectivités. Elle permet d'automatiser la prise de décision en évitant des erreurs - Elle aide à gagner du temps dans des domaines administratifs, financiers, de contrôles ...

Un outil au service des agents leur permettant de gagner du temps, d'éviter des tâches répétitives et épuisantes.

La collectivité doit veiller tout de même à s'inscrire dans une démarche de légalité notamment dans la gestion des données à caractère personnel qu'elle va utiliser, traiter, stocker.

La collectivité s'attachera à appliquer les règles établies par le RGPD à savoir Règlement Général sur la protection des données qui s'appliquent d'ailleurs à l'ensemble de l'Union Européenne.

L'utilisation de l'IA de la collectivité implique de se rapprocher du DPO: délégué à la protection des données, permettant ainsi l'application des règles qui régissent l'utilisation de cet outil.

C. Les risques du Numérique au sein des Collectivités:

La dimension humaine sera tout d'abord abordée - Le risque de "débranchage" des agents est réel - la catégorie la plus impactée

se concentre sur les plus de 55 ans qui n'ont pas évolué dans une société du tout numérique. Le décrochage peut pousser l'agent à se sentir stigmatisé au sein de la collectivité. Un accompagnement doit être effectué en ce sens. D'un point de vue plus informatique, le contexte numérique actuel se voit tendu, en raison des cyberattaques, aucune collectivité n'est épargnée. Les collectivités se doivent d'être armées contre ces attaques et n'évitent de s'être équipées, des outils. Les attaques sont souvent accompagnées d'une demande de rançon, en échange les pirates ne vendant pas les données qu'elles ont immobilisées le système informatique de la collectivité. Mais ces attaques la plupart du temps sont dynamiques pour la collectivité de gros bouleversements organisationnels, humains et financiers.

II. Les agents des collectivités insérés dans le contexte de transition numérique:

A. Accompagner l'Agent en le formant:

Le 1^{er} Août 2023 est sorti au Journal officiel une arrêté relatif à la formation et à l'accompagnement des agents publics. La collectivité doit s'attacher à s'en inspirer dans un contexte numérique en effectuant notamment auprès de ses agents: des bilans de compétences accès sur ce thème. Le cadre ainsi posé, l'agent au sein sa position hiérarchique pourra ainsi disposer de formations adéquates en fonction du niveau de l'agent.



10542867973

Concours / Examen : Technicien
Session : 2024 Type : Interne
Spécialité : Ingénierie Informatique et Systèmes d'Information
Epreuve : Rapport Technique

L'agent dispose d'un panel diversifié de formations, notamment CNFPT : Centre national de formation de la Fonction Publique qui permet de réaliser un grand nombre de formations en présentiel ou en distanciel. La collectivité peut également se rapprocher de France Relance qui se trouve être au cœur de la e-Sensibilisation, elle a pour objectifs de faire comprendre l'environnement des attaques, d'Agir en utilisant des méthodes simple pour éviter la mise en danger de la collectivité et transmettre le savoir. Différents types de e-learning peuvent être également utilisés en adaptant le besoin : niveau de l'agent, choix des compétences à acquérir...

B. Démocratiser et monter en compétences l'Agent :

L'Agent doit être accompagné dans ses choix de formation. Le but est avant tout d'apprendre un univers encore inconnu ou dont on a peur. Le numérique ne doit plus bloquer, braver mais devenir un outil un complément du quotidien.

S.17..

Les formalisations abordées précédemment permettant de développer des compétences acquises, qui d'ailleurs seront partagées dans un univers personnel et professionnel. Pourquoi est-il indispensable d'avoir un mot de passe complexe, de protéger des données, des données de phishing... D'ailleurs les mots employés liés au numérique sont déjà une connaissance supplémentaire - les connaissances et cette montée en compétence s'inscrivent sur du long terme et peuvent être exploitées d'un point de vue des ressources humaines (GPEC).

C - la place de l'Agent face à l'IA et au numérique :

L'IA est comme évoqué précédemment un outil indispensable à l'insertion des collectivités. En revanche, elle ne devra pas se substituer à l'agent - une réelle communication devra être faite vis-à-vis de l'agent. La dimension domaine d'écoute et d'empathie ne peut pas être remplacée par l'IA. La collectivité doit tout de même prendre en compte le fait que certaines tâches peuvent être effectuées uniquement par ce type d'outil. Les enjeux humains sont réels et ne

peuvent être ignorés au sein des Collectivités -
L'Agent face à ses inquiétudes, de ne plus être
à niveau sur le poste qu'il occupe : être
remplacé par un chatbot peut être difficilement
acceptable -

Pour conclure, le monde du numérique est
en marche, et il y a peu de chances que cela
s'arrête - les collectivités doivent d'accompagner les
agents même si finalement il s'agit d'un
challenge d'envie -

