



DÉFINITION DE PARCOURS INNOVANTS POUR LA MONTÉE EN COMPÉTENCE NUMÉRIQUE DES AGENTS DES COLLECTIVITÉS PUBLIQUES LOCALES EN FRANCE ET EN WALLONIE

Les enseignements d'une expérimentation



Préambule

La compétence numérique peut être définie comme « l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information ». Elle est aujourd'hui essentielle à la formation, au travail, aux loisirs et à la participation citoyenne. A l'instar d'une partie de la population européenne qui se trouve en difficulté face au numérique, les agents des collectivités territoriales sont eux-mêmes confrontés à la digitalisation de l'administration et à la mutation de leurs métiers. En France, selon une enquête menée par Pix, Les Interconnectés et Syntec Numérique (2020), 2/3 des agents n'ont pas le bagage numérique suffisant pour être en maîtrise de l'ensemble des situations professionnelles rencontrées au quotidien. En Belgique, le Smart City Institute observe également que les freins liés au manque d'expertise et à leur acquisition sont prégnants pour l'ensemble des communes (Baromètre 2021 de la smart city).

Malgré l'importance de cet enjeu partagé entre les territoires, l'offre de formation actuelle ne répond pas suffisamment aux spécificités des métiers territoriaux, ni à l'évolution des méthodes d'apprentissage. Par ailleurs, toutes les collectivités ne sont pas égales dans les moyens financiers et humains dont elles disposent pour porter cette digitalisation.

Le présent projet consistait à expérimenter auprès des agents une approche d'acquisition des compétences numériques davantage personnalisée et adaptée à leurs missions et leur environnement de travail, dans deux contextes territoriaux distincts : les communes de la province de Namur et les services de la Communauté d'agglomération de Bastia.

Ce projet vise à structurer des parcours de montée en compétences numériques adaptés aux divers profils et besoins des agents, tout en tenant compte de leurs contraintes (statut, missions, équipements, appétence pour le numérique). Il s'inscrit dans une volonté d'adapter la formation professionnelle aux nouveaux défis du marché du travail, tout en explorant des processus d'apprentissage innovants pour renforcer la maîtrise du numérique, essentielle à tous les niveaux des administrations publiques. En documentant cette expérimentation dans deux contextes territoriaux, l'objectif est d'offrir des solutions concrètes à destination des collectivités locales, dans la manière d'appréhender les compétences numériques et d'accompagner leurs personnels au développer leurs compétences.

Sommaire —

1

Une ambition, deux territoires d'expérimentation

Les approches complémentaires adoptées par le BEP Namur et la CAB autour des compétences numériques

2

Compétences numériques : de quoi parle-t-on ?

Découvrez l'outil Pix et comment le mobiliser dans cette démarche

3

Bâtir des actions de formation adaptées

Par où commencer ? Comment faire le lien entre résultats et modules de formation ?

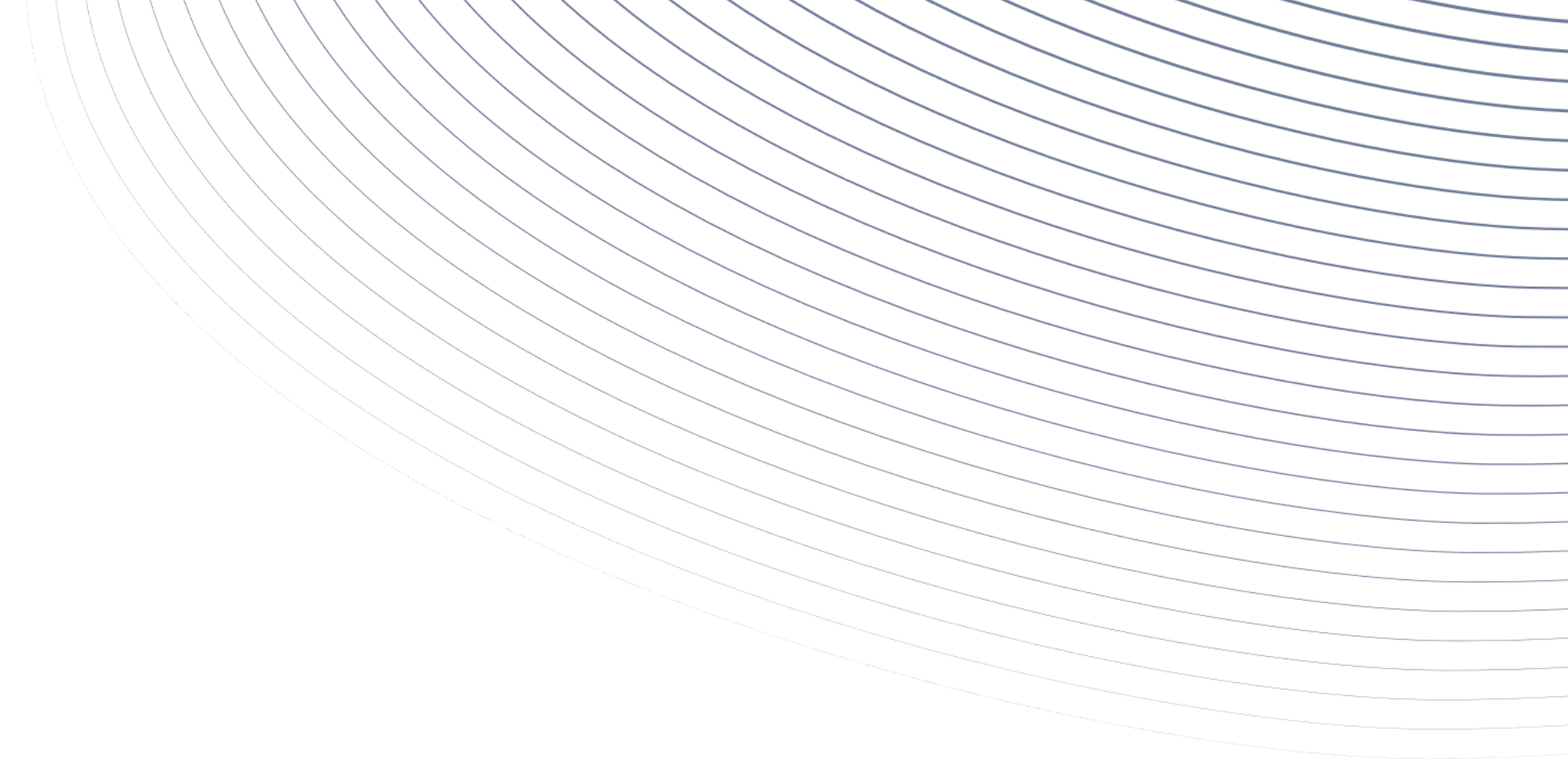
4

Perspectives à l'issue du projet





**Une ambition, deux
territoires d'expérimentation**



POURQUOI UNE DEMARCHE DE MONTEE EN COMPETENCES NUMERIQUES DES AGENTS ?

Les compétences numériques des agents territoriaux

Résultats de l'enquête

MARS 2021



1/3 des participants ont un degré de maîtrise suffisant pour être autonome dans leurs usages numériques

quelles que soient leurs missions

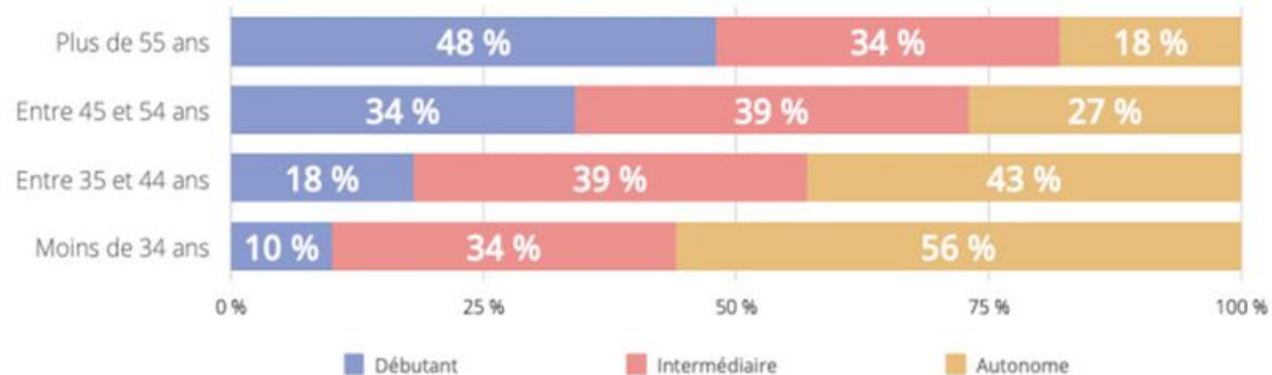
2/3 des participants n'ont pas le bagage suffisant pour être en maîtrise sur l'ensemble des situations professionnelles pouvant être vécues

sur un poste intégrant ou pouvant avoir une dimension numérique

1/4 des participants sont en grande difficulté, le manque de maîtrise de compétences numériques peut constituer une difficulté au quotidien pour ces agents et un frein à leur employabilité à court ou moyen terme

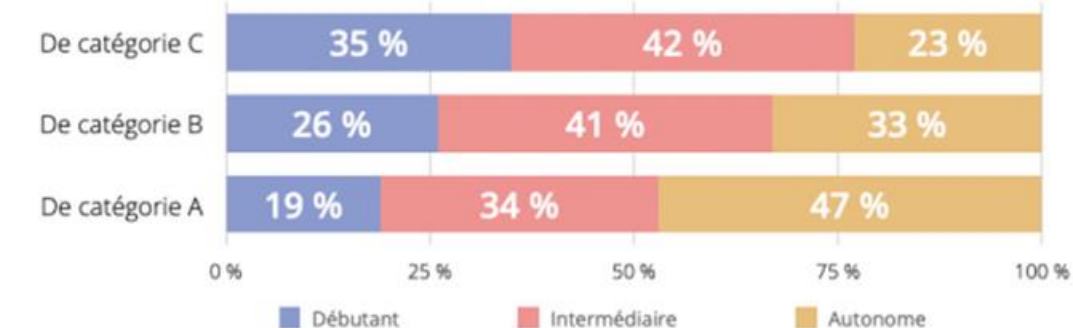
Répartition selon le degré de maîtrise mesuré en fonction de l'âge

1255 répondants



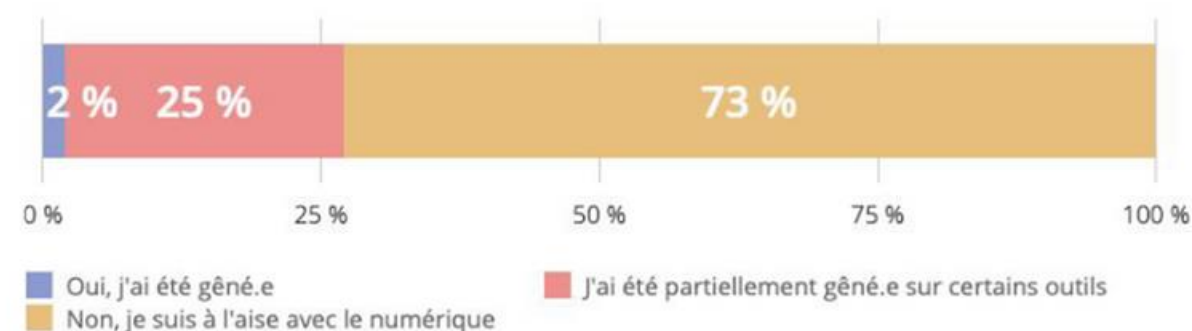
Répartition selon le degré de maîtrise mesuré en fonction de la catégorie d'agent

Base : 1 240 participants



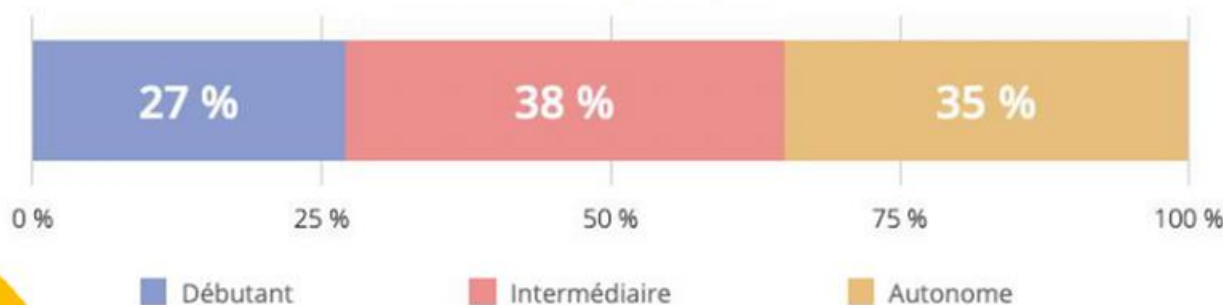
Degré de maîtrise ressenti

Base : 1 337 participants



Degré de maîtrise réel

Base : 1 337 participants



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

En comparant le degré de maîtrise ressenti et le degré de maîtrise mesuré dans Pix, on s'aperçoit que les agents ayant un niveau intermédiaire ont tendance à surévaluer la maîtrise de leurs compétences numériques

L'ambition du projet

- ✓ **Situer les compétences numériques des agents** grâce à une expérience personnalisée et adaptée à la réalité de leurs usages
- ✓ **Elaborer des parcours de formation adaptés** à la diversité des profils et de leurs besoins
- ✓ **Permettre aux collectivités de mieux cibler et personnaliser** leurs actions de formation

Deux territoires d'expérimentation



Face à des communes de plus en plus impactées par l'évolution des usages numériques... (environnement de travail hybride, digitalisation des démarches, automatisation des tâches, cybersécurité...)

Objectiver et projeter précisément leurs besoins de compétences pour accompagner la transformation de leur organisation et des carrières :

- La réalité des usages et appétences numériques des agents
- Les projets et l'environnement SI déployés par la collectivité
- Les évolutions numériques et leurs impacts pour les différents profils

Une offre de formation à faire évoluer :

- Manque d'adéquation avec les spécificité des pouvoirs locaux
- Evolutions des méthodes d'apprentissage
- Disparité de moyens humains et financiers entre collectivités

L'APPROCHE ADOPTÉE

Développer un dispositif destiné à toutes les communes de la Province, qui repose sur un diagnostic des besoins en compétences numériques adaptés à la réalité des profils d'agents communaux et un accès simplifié à un programme de formation mutualisé et de proximité sur le territoire.

1

2

3





1

Favoriser l'adaptation des agents à la dématérialisation des procédures RH (transmission des bulletins de salaire, soldes et dépôt de demandes de congés sur les logiciels RH...)

2

Former les agents aux nouveaux outils de travail : tablettes informatiques dans les véhicules de collecte des déchets, logiciel de réservation de créneaux en ligne pour les structures sportives

3

Développer l'employabilité des agents exerçant des métiers à forte pénibilité, afin de prévenir l'usure professionnelle et mieux accompagner les démarches de reclassement

4

Renforcer l'action sociale en faveur des agents, en accompagnant les agents les plus éloignés du numérique à réaliser leurs démarches en ligne et exercer leurs droits en autonomie (impôts, sécurité sociale...)

L'APPROCHE ADOPTÉE

Réaliser une cartographie de la fragilité numérique afin de situer la maîtrise de l'ensemble des agents sur un socle commun de compétences numériques fondamentales, quel que soit leur profil métier.

UNE EXPERIMENTATION DE 12 MOIS

Octobre 2023

Lancement du projet

- Présentation de la démarche et du calendrier
- Contexte et les constats des collectivités
- Clés de lecture pour la sélection des parcours
- Organisation les prochaines étapes

Novembre – janvier 2023

Déploiement des tests

- Suivi des campagnes de test et assistance en distanciel au besoin
- Reporting régulier du taux de réponse et actions coordonnées de relance avec les communes

Juin - août 2024

Déploiement des formations

Préparation et animation de **10 sessions test de formation** par Technobel sur le territoire namurois

Organisation logistique des sessions de test et communication auprès des équipes

Montage des cahiers des charges formation et organisation des sessions test s

Réflexion des communes sur les fonctions métiers et les parcours qu'elles souhaitent prioriser

Consolidation et analyse des résultats pour chaque commune et des besoins communs à l'échelle des territoires

Mi- novembre 2023

Février - mars 2024

Atelier de sélection des parcours

- Le contenu et le nombre de parcours de test à activer
- Les actions de communication auprès des agents
- Les conditions de déploiement des tests

Restitution des résultats

- Une restitution des résultats au sein de chaque collectivité pour s'approprier les résultats
- Un atelier de restitution avec l'ensemble des collectivités et capitalisation collective autour des besoins de formation



**Compétences numériques :
de quoi parle-t-on ?**

Initié sous la forme d'une start-up d'Etat, Pix est depuis 2017 un **Groupement d'intérêt public (GIP)**, réunissant des acteurs engagés dans les domaines de l'éducation et de la formation



Un service en ligne pour ...



Évaluer



Développer



Certifier

... les compétences numériques de tous

PIX : OUTILLER LA MONTEE EN COMPETENCES NUMERIQUES AVEC UN LANGAGE COMMUN



Pour disposer d'une cartographie du degré de maîtrise de ses équipes

Vous faites le point sur vos compétences numériques, savoir-faire et axes d'amélioration grâce à des tests interactifs ciblés et une interface de consolidation des résultats

Pour identifier les besoins de formation de ses agents

Vous pourrez proposer à tous vos agents qu'ils soient en situation de fragilité numérique ou non, un accompagnement et des formations plus ciblées, plus utiles et donc plus efficaces.

Pour sensibiliser de façon ludique à de nouvelles compétences

Avec une approche ludique et motivante, vous développez à votre rythme des compétences et une culture numériques utiles pour votre vie professionnelle et personnelle.

Le concept de Pix

Une expérience individualisée et ludique



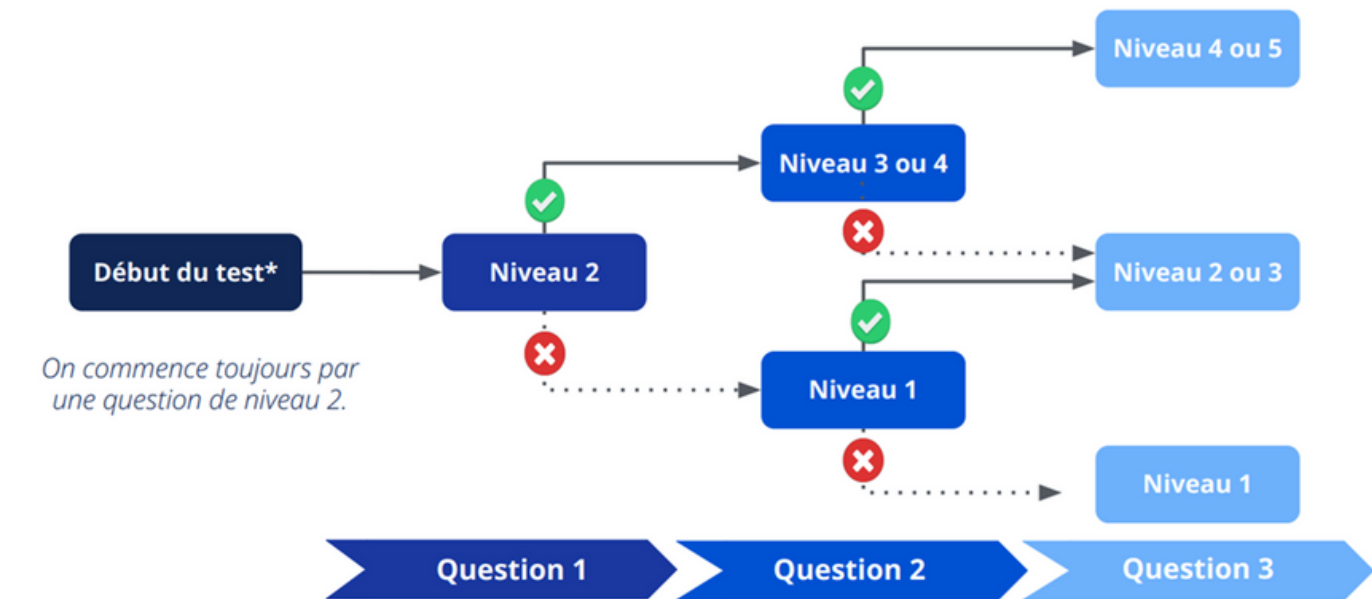
5 grands domaines de compétences

16 compétences numériques transversales

170 sujets

A la maille la plus fine, la mesure de la maîtrise de + de 600 acquis d'apprentissage répartis sur 6 niveaux (du débutant à un niveau avancé)

Un algorithme adaptatif, pour tous les niveaux !



Des recommandations ciblées de contenus de formation



Pour chaque épreuve jouée, la plateforme Pix propose une sélection de vidéos, de pages, de sites web, de sources diverses, contenant des ressources pour l'auto-formation :

Au plus proche de l'épreuve : « pour réussir la prochaine fois » ;

Pour aller plus loin sur le sujet de l'épreuve : « pour en apprendre davantage »

6 Vous n'avez pas donné de réponse

Le fichier contient un tableau affichant la taille des populations des 419 communes de l'Ain. Triez le tableau pour que les villes les plus peuplées soient en haut. Quel est le mot magique qui apparaît dans les 9 premières cellules de la colonne D ?

Pas de réponse
courgette

Pour réussir la prochaine fois

On peut faire un tri sur n'importe quelle colonne du tableau. Avez-vous choisi la bonne colonne ?

Trier et filtrer des données Excel
2 min | par linternaute

Trier et filtrer : les bases des feuilles de calcul
6 min | par ecoledesdonnees

Ces liens ont été proposés par les utilisateurs de Pix.



Information et données

- Mener une recherche et une veille d'information
- Gérer des données
- Traiter des données



Communication et collaboration

- Interagir
- Partager et publier
- Collaborer
- S'insérer dans le monde numérique



Création de contenu

- Développer des documents textuels
- Développer des documents multimédia
- Adapter les documents à leur finalité
- Programmer



Protection et sécurité

- Sécuriser l'environnement numérique
- Protéger les données personnelles et la vie privée
- Protéger la santé, le bien-être et l'environnement



Environnement numérique

- Résoudre des problèmes techniques
- Construire un environnement numérique

Sur Pix, les utilisateurs se testent sur des **compétences transversales et transférables**, c'est-à-dire **utiles en toutes circonstances, au-delà des outils et logiciels**.

Pix c'est **5 domaines et 16 compétences** à tester. Le référentiel est basé sur le cadre de référence européen **DigComp 2.2**.

En partant du référentiel de Pix

Information et données	<ul style="list-style-type: none">• Mener une recherche et une veille d'information• Gérer des données• Traiter des données
Communication et collaboration	<ul style="list-style-type: none">• Interagir• Partager et publier• Collaborer
Création de contenu	<ul style="list-style-type: none">• Ad...• Proc...
Protection et sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Séc...• Proc...• Proc...
Environnement numérique	<ul style="list-style-type: none">• Rés...• Col...

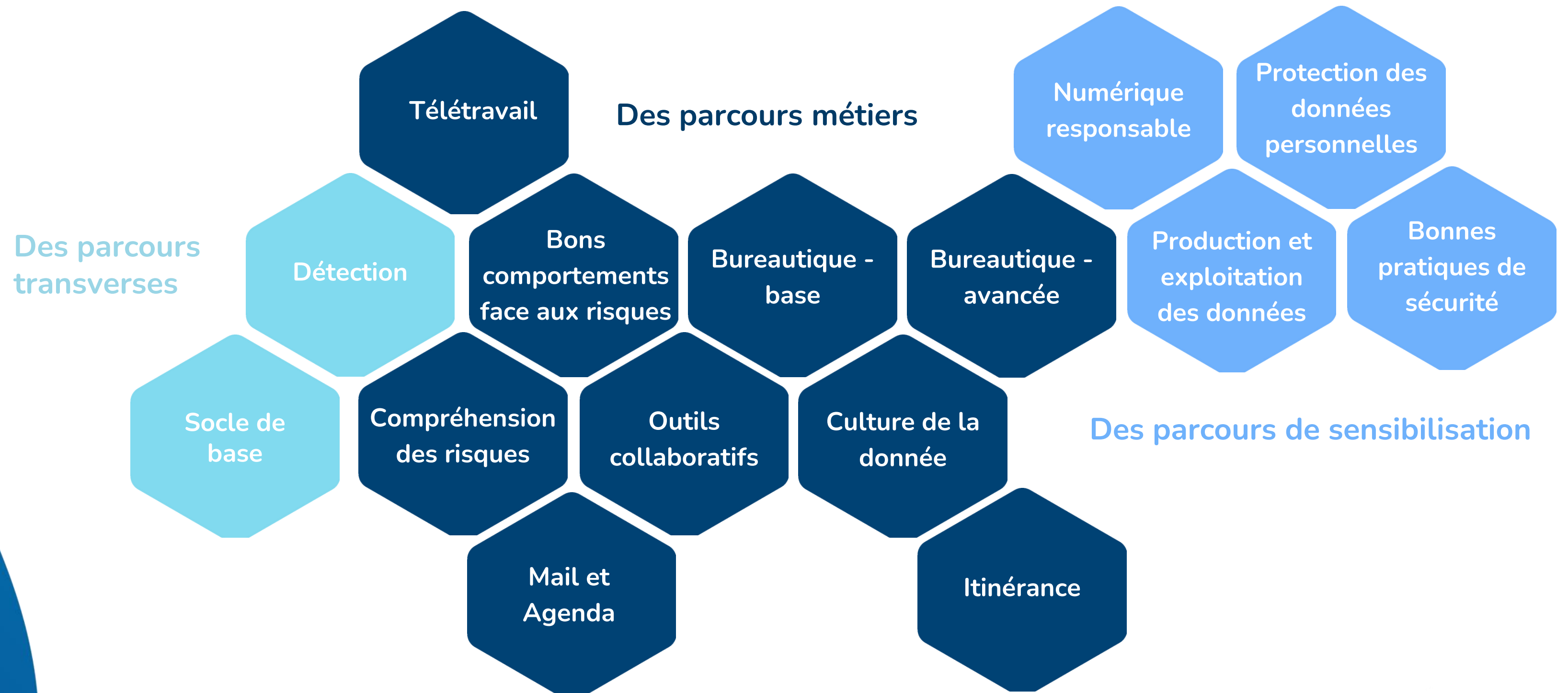
... Il est possible de définir un périmètre de compétences attendues

1.1 Mener une recherche

Source d'une information	Champs d'un courriel
Recherche sur le web	Pourriel (spam)
Outils d'accès au web	Bonnes pratiques de rédaction d'un courriel
....	

...et fixer un niveau de maîtrise

Pix Territoires : décrire et partager des référentiels de compétences attendues pour les agents de la FPT



GESTIONNAIRES ADMINISTRATIFS



- Messagerie mail et agenda en ligne
- Production de documents textuels
- Gestion de fichiers
- Manipulation de donnée (traitement, RGPD...)
- Usages en télétravail

MANAGERS ET CHEF(FE)S DE PROJET



- Gestion de l'information (mail, agenda partagé)
- Maîtrise et organisation des usages collaboratifs
- Management présentiel/distanciel
- Mise en forme de documents et données (reporting)
- Culture autour des enjeux numérique (sécurité, sobriété)

CHARGE(E)S D'ETUDE ET DE DEVELOPPEMENT LOCAL



- Culture data et exploitation des données
- Mise en forme de documents / présentations
- Recherche et veille en ligne
- Usages en télétravail

ACCUEIL – SECRETARIAT – ORIENTATION DES USAGERS



- Messagerie mail et agenda en ligne
- Usages et outils collaboratifs
- Protection des données personnelles
- Bonnes pratiques de sécurité
- Usages en télétravail

ANIMATEUR – EDUCATION / SPORT / CULTURE



- Production de documents multimédia
- Usages des réseaux sociaux
- Publication en ligne
- Sensibilisation à certains enjeux numériques (ex : cyberharcèlement, fakenews...)

LEVIERS DE DIGITALISATION

- L'usage de nouvelles technologies
- Le déploiement de nouveaux modes d'organisation
- Le développement des usages numériques en direction des citoyens
- Des obligations d'ordre réglementaire
- La recherche de gains d'efficience

ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL



- Messagerie mail et agenda en ligne
- Protection des données personnelles
- Sensibilisation à certains enjeux numériques (parentalité numérique, impacts sur la santé, démarches en ligne...)

REFERENTS NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION



- Capacité à résoudre des problèmes techniques
- Structuration de l'environnement numérique et SI
- Culture autour des enjeux numériques actuels
- Usages collaboratifs

INTERVENANTS TECHNIQUES DE TERRAIN



- Maîtrise des usages quotidiens les plus courants
- Tablette et smartphone
- Usages numériques en itinérance

ELU(E)S



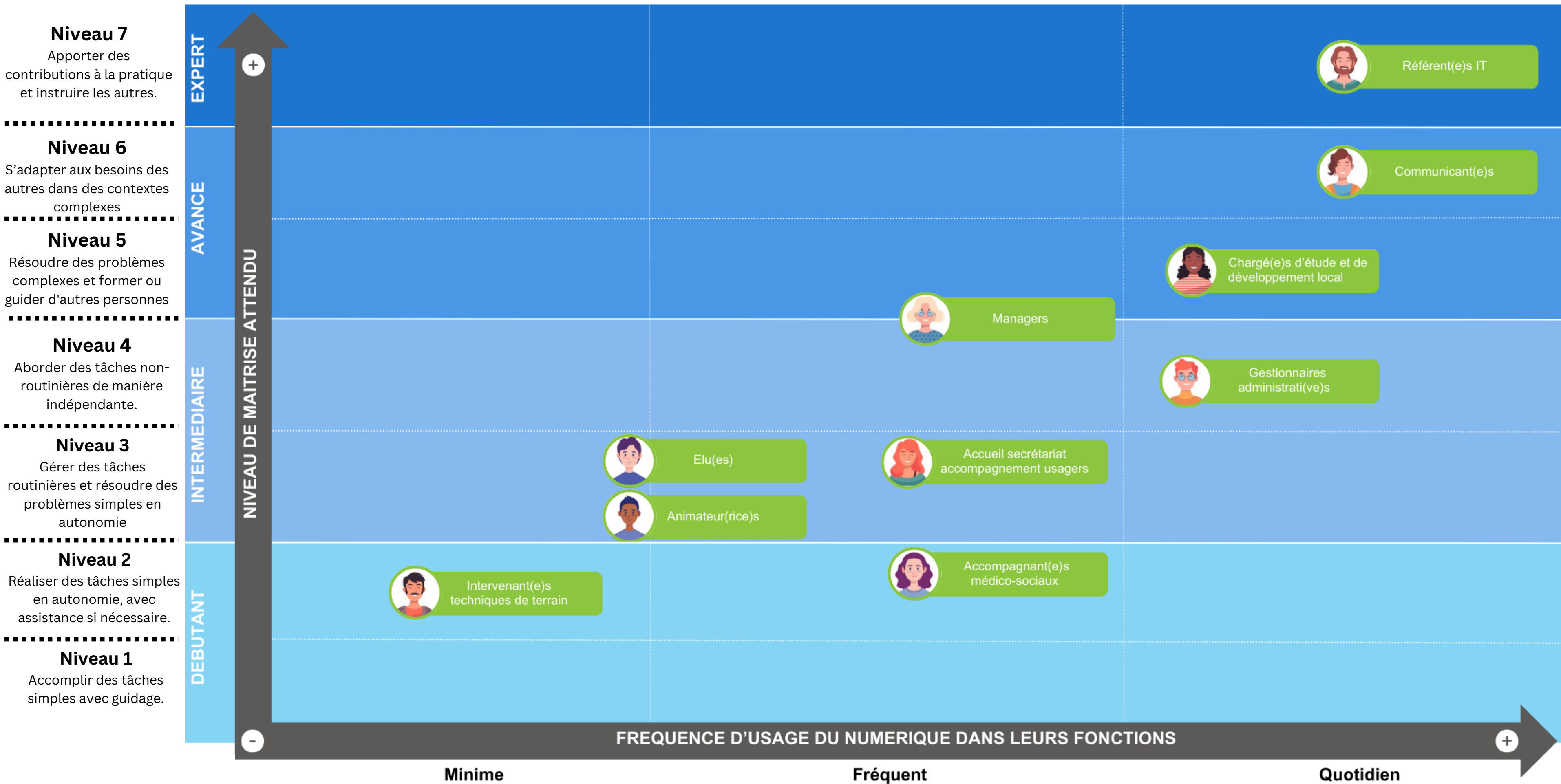
- Messagerie mail et agenda en ligne
- Tablette et smartphone
- Usages numériques en itinérance
- Réseaux sociaux, publication en ligne et e-réputation
- Sensibilisation autour des enjeux numériques actuels

COMMUNICANTS ET CREATEURS DE CONTENUS



- Bonnes pratiques d'interaction numérique
- Production de documents multimédia et graphisme
- Usages des réseaux sociaux
- Bonnes pratiques de publication (extensions, licences)
- Culture autour des enjeux numériques
- Usages en télétravail

DEFINIR LES BESOINS PRIORITAIRES AU SEIN DE MA COLLECTIVITE : QUELQUES CLES DE LECTURE



DEFINIR LES BESOINS PRIORITAIRES AU SEIN DE MA COLLECTIVITE : QUELQUES CLES DE LECTURE



		Accueil secrétariat accompagnement usagers	Gestionnaires administratifs	Chargés d'étude et de développement local	Intervenants techniques de terrain	Communicants et créateurs de contenus	Référents numérique et systèmes d'information	Managers et chefs de projets
INFORMATIONS ET DONNÉES	Mener une recherche et une veille d'information	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Débutant	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
	Gérer des données	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Débutant	Intermédiaire	x	Intermédiaire
	Traiter des données	x	Intermédiaire	Intermédiaire	x	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
COMMUNICATION ET COLLABORATION	Interagir	Avancé	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
	Partager et publier	x	x	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	x	Intermédiaire
	Collaborer	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Avancé
	S'insérer dans le monde numérique	x	x	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
REACTIION DE CONTENU	Développer des documents textuels	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
	Développer des documents multimedia	x	x	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	x	x
	Adapter les documents à leurs finalité	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	x	Intermédiaire
	Programmer	x	x	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	x	x
PROTECTION ET SECURITE	Sécuriser l'environnement numérique	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
	Protéger les données personnelles et la vie privée	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
	Protéger la santé, le bien-être et l'environnement	Débutant	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
ENVIRONNEMENT NUMERIQUE	Résoudre les problèmes techniques	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire
	Construire un environnement numérique	x	x	x	Débutant	x	Avancé	x

Agents administratifs et fonctions ressources
Intermédiaire (niv.3-4)

INFORMATIONS ET DONNÉES

- Mener une recherche et une veille d'information: Parcours complet : 1h à 1h30
- Gérer des données: Parcours complet : 1h à 1h30, Bureautique avancée min. 40'
- Traiter des données: Parcours complet : 1h à 1h30, Bureautique avancée min. 40', Culture de la donnée min. 20', Sensibilisation à l'exploitation des données min. 20'

Le niveau de maîtrise indicatif attendu de cette fonction métier sur la compétence « Mener une recherche et une veille d'information »

Les « parcours complets » consistant à réaliser l'ensemble des épreuves pour valider la compétence du référentiel « Mener une recherche et une veille d'information »

Le temps médian de passation de ce parcours chez les utilisateurs

Les parcours métiers de Pix Territoires permettant d'opérer des focus sur un ensemble d'usages thématique

DEFINIR LES BESOINS PRIORITAIRES AU SEIN DE MA COLLECTIVITE : QUELQUES CLES DE LECTURE



UNE OFFRE DE PARCOURS A LA CARTE ADAPTES AUX USAGES DE CHAQUE GRANDE FONCTION METIER



		Accueil secrétariat accompagnement usagers	Agents administratifs et fonctions ressources	Chargés d'étude et de développement local	Intervenants techniques de terrain	Communicants	Référents numérique et systèmes d'information	Direction - managers - élus	
INFORMATIONS ET DONNEES	Mener une recherche et une veille d'information	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	
	*Ce domaine de compétences est également abordé dans le parcours "Itinérance"								
	Gérer des données	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	X	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	
	*Ce domaine de compétences est également abordé dans les parcours "Outils collaboratifs", "Bureautique bases", "Culture de la donnée" et "Exploitation des données"								
	Traiter des données	X	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40' Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation à l'exploitation des données min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40' Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation à l'exploitation des données min. 20'	X	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40' Culture de la donnée min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40' Culture de la donnée min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40' Culture de la donnée min. 20'	
	*Ce domaine de compétences est également abordé dans les parcours "Itinérance" et "Bureautique bases"								
COMMUNICATION ET COLLABORATION	Interagir	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 1h à 1h30 Mail/agenda min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Mail/agenda min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Mail/agenda min. 20'	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30 Mail/agenda min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Mail/agenda min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Mail/agenda min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Mail/agenda min. 20'	
	*Ce domaine de compétences est également abordé dans les parcours "Télétravail" et "Outils collaboratifs"								
	Partager et publier	X	X	X	X	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 30 min	X	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 30 min	
	*Ce domaine de compétences est également abordé dans les parcours "Itinérance" et "Outils collaboratifs"								
	Collaborer	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Outils collaboratifs : min. 20' Télétravail min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Outils collaboratifs : min. 20' Télétravail min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Outils collaboratifs : min. 20' Télétravail min. 20'	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Outils collaboratifs : min. 20' Télétravail min. 20'	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 1h à 1h30 Outils collaboratifs : min. 20' Télétravail min. 20'	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 1h à 1h30 Outils collaboratifs : min. 20' Télétravail min. 20'	
*Ce domaine de compétences est également abordé dans le parcours "Mail et agenda"									
S'insérer dans le monde numérique	X	X	X	X	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 22 min	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 22 min	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 22 min		
*Ce domaine de compétences est également abordé dans le parcours "Télétravail"									

DEFINIR LES BESOINS PRIORITAIRES AU SEIN DE MA COLLECTIVITE : QUELQUES CLES DE LECTURE

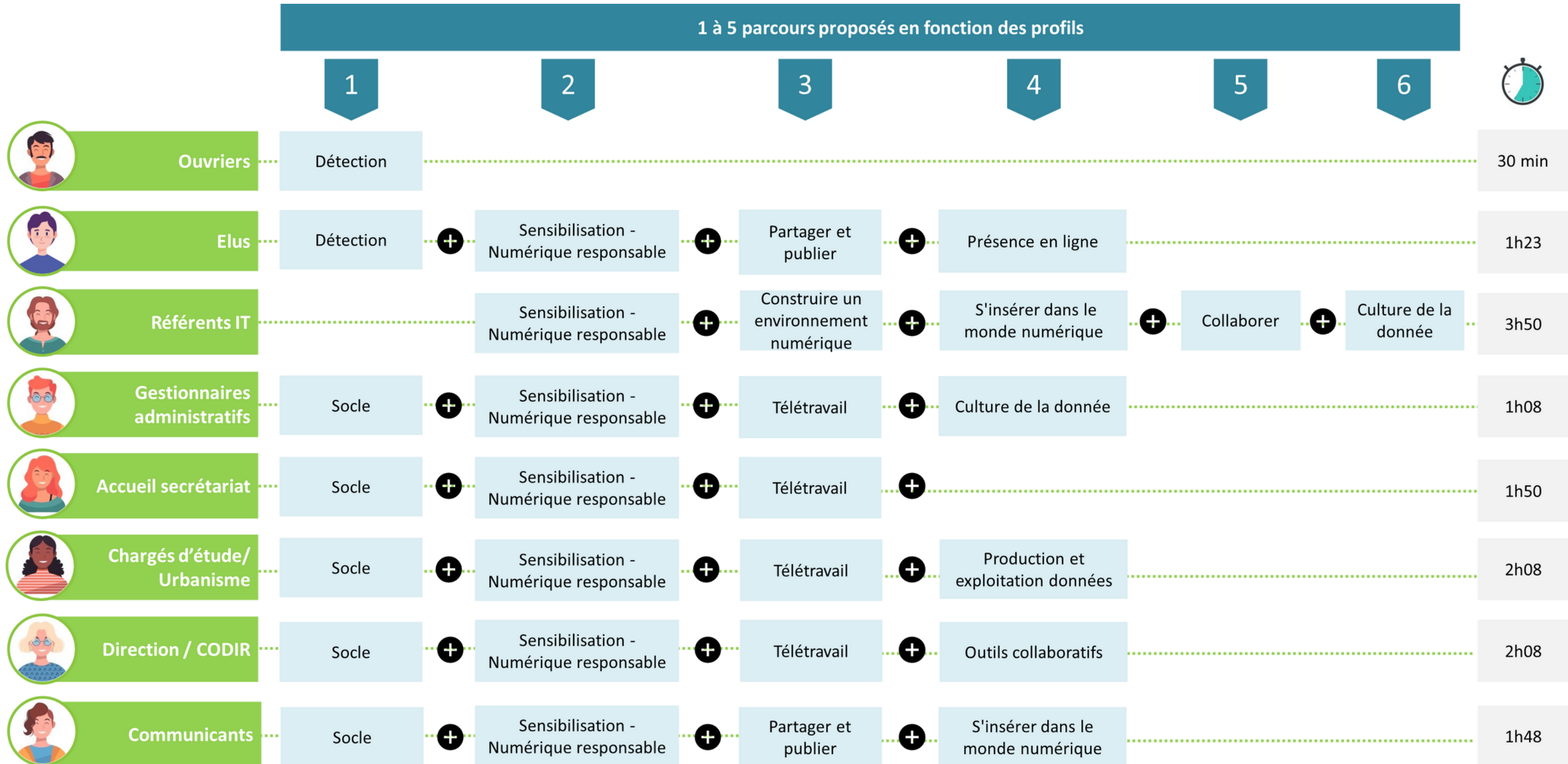


		Accueil secrétariat accompagnement usagers	Agents administratifs et fonctions ressources	Chargés d'étude et de développement local	Intervenants techniques de terrain	Communicants	Référents numérique et systèmes d'information	Direction - managers - élus
CREATION DE CONTENU	Développer des documents textuels	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	x	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Bureautique avancée min. 40'
	Développer des docs multimedia	x	x	x	x	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	x	x
	Adapter les documents à leurs finalité	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30	x	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 1h à 1h30	x	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30
	*Ce domaine de compétences est également abordé dans les parcours "Bureautique bases" et "Bureautique avancée"							
	Programmer	x	x	x	x	x	x	x

PROTECTION ET SECURITE	Sécuriser l'environnement numérique	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Sensibilisation Bonnes pratiques de sécurité min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Sensibilisation Bonnes pratiques de sécurité min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Sensibilisation Bonnes pratiques de sécurité min. 15'	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30 Sensibilisation Bonnes pratiques de sécurité min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Sensibilisation Bonnes pratiques de sécurité min. 15'	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 1h à 1h30 Sensibilisation Bonnes pratiques de sécurité min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Sensibilisation Bonnes pratiques de sécurité min. 15'	
	*Ce domaine de compétences est également abordé de manière importante dans les parcours "Compréhension des risques" et "Bons comportements face aux risques", et dans une moindre mesure dans les parcours "Mail et agenda", "Télétravail" et "Itinérance"								
	Protéger ses données et sa vie privée	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation protection des données personnelles min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation protection des données personnelles min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation protection des données personnelles min. 15'	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30 Parcours Itinérance min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation protection des données personnelles min. 15'	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 1h à 1h30 Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation protection des données personnelles min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation protection des données personnelles min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Culture de la donnée min. 20' Sensibilisation protection des données personnelles min. 15'
*Ce domaine de compétences est également abordé de manière importante dans les parcours "Compréhension des risques" et "Bons comportements face aux risques", et dans une moindre mesure dans le parcours "Itinérance"									
	Protéger la santé, le bien-être et l'environnement	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 30 min Sensibilisation au numérique responsable min. 8'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 30 min Sensibilisation au numérique responsable min. 8'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 30 min Sensibilisation au numérique responsable min. 8'	x	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 30 min Sensibilisation au numérique responsable min. 8'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 30 min Sensibilisation au numérique responsable min. 8'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 30 min Sensibilisation au numérique responsable min. 8'	

ENVIRONNEMENT NUMERIQUE	Résoudre les problèmes techniques	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Télétravail min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Télétravail min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Télétravail min. 20'	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30 Itinérance min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Télétravail min. 20' Itinérance min. 15'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Télétravail min. 20'	Intermédiaire (niv.3-4) Parcours complet : 1h à 1h30 Télétravail min. 20' Itinérance min. 15'
	Construire un environnement numérique	x	x	x	Débutant (niv.1-2) Parcours complet : 1h à 1h30	x	Avancé (niv.5-6) Parcours complet : 1h à 1h30	x

EN PRATIQUE : LES PARCOURS DE TEST SELECTIONNES PAR LA COMMUNE DE LA BRUYERE



56 campagnes Pix déployés
7 décembre 2023 – 15 février 2024

24	Accueil secrétariat		Ouvrier(e)s	286
42	Chargé(e)s d'étude		Elu(e)s	19
72	Managers		Référent(e)s IT	8
13	Communicant(e)s		Gestionnaires administratifs	191
4	Accompagnant(e)s médico-social		Animateur(rice)s	9



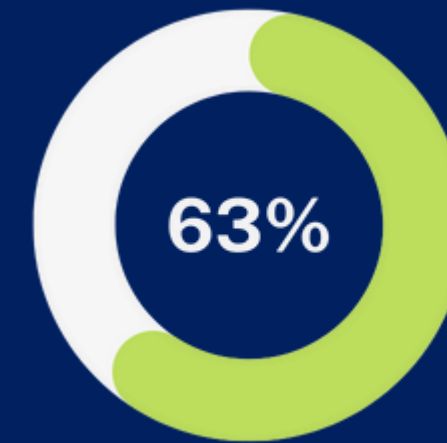
428

agents participants

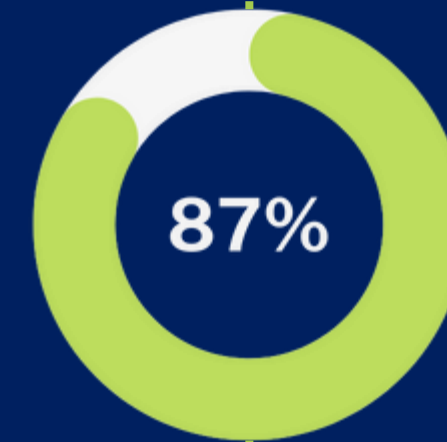


26 parcours testés

162 compétences



de participation
aux parcours Pix



de finalisation des
parcours



de partage des
résultats

Satisfaction générale
des agents sur leur
expérience Pix



Principaux domaines de compétences dans lesquels les agents interrogés
souhaitent se former

- **Bureautique et gestion des données** : “ ur le Web et les réseaux sociaux”;
“Gestion de bases de données pour une utilisation professionnelle quotidienne “
- **Usages collaboratifs** : “ Pour développer cette manière de travailler qui fait peu
partie de la culture de la commune”
- **Communication et réseaux sociaux** : “ Dans la pratique, je suis amenée à
communiquer sur le Web et les réseaux sociaux et j'aimerais vérifier si mes
pratiques sont bonnes ou non. “
- **Intelligence artificielle** : “pour pouvoir utiliser ces outils de manière utile et
pertinente dans mon travail”
- **Sécurité numérique** : “J'apporte une attention plus importante à la sécurisation
des données. Bien que mes compétences en la matière restent insuffisantes”

« Les exercices sont réels avec téléchargement
de données et recherches, travail intéressant »

« Devoir faire des recherches pour répondre à
des questions ou effectuer des tâches dont je
n'avais même pas connaissance. »

« Indication des erreurs et moyens de les corriger
pour améliorer les connaissances »

« Je me suis rendu compte que j'avais
énormément de lacunes. »

« Les aides apportées, les liens vers des sites
explicatifs, la possibilité de voir nos erreurs et
comment s'améliorer. »

« J'ai trouvé cela intéressant car il m'est déjà
arrivé de me rendre compte de certaines lacunes.
Comme on dit “Google est mon ami” mais
attention à bien cibler les sites de consultation »



Bâtir des actions de formation adaptées

QUELS ENSEIGNEMENTS A L'ISSUE DES CAMPAGNES DE TEST ?

Répartition par palier de niveau de tous les répondants au parcours « Socle » et « Détection »

Grande fragilité

Niv. 0/1



0 %



Sombreffe

Sambreville

Ciney

La Bruyère

CAB

0

0

0

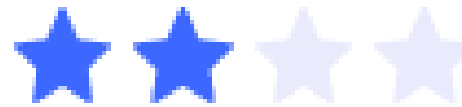
0

8

8 agents en situation avérée de fragilité numérique et ne savent pas mettre en œuvre des pratiques élémentaires dans les situations courantes les plus incontournables.

Fragilité

Niv. 2



4,5 %



0

5

0

6

32

43 agents n'ont pas acquis les usages de base et sont en situation de fragilité numérique

Usages courants

Niv. 3



29 %



2

33

18

19

41

113 agents ne sont potentiellement pas autonomes sur l'ensemble des usages numériques courants, des agents à positionner prioritairement à l'échelle des sessions de formation thématiques qui seront organisées.

Autonome

Niv. 4



67 %



6

90

40

33

63

232 agents sont capables d'évoluer dans un environnement numérisé de façon autonome sur la plupart des usages courants.

QUELS ENSEIGNEMENTS A L'ISSUE DES CAMPAGNES DE TEST ?

Maîtrise comparée des thématiques du parcours Socle

Compétences mobilisées au quotidien	maîtrisent les bases de la bureautique
	savent naviguer dans un environnement numérique
Compétences utiles à certains métiers	maîtrisent les éléments courants des outils collaboratifs
	savent naviguer et connaissent leur matériel
Compétences liées à des enjeux et outils nouveaux	font usage des bonnes pratiques de sécurité
	maîtrisent un socle de culture autour du RGPD

Constats de Pix (base : 3900 agents)

88 %

80 %

76 %

72 %

60 %

55 %

Ciney
(59 agents)

68 %

72 %

67 %

81 %

91 %

14 %

Sambreville
(129 agents)

90 %

58 %

80 %

79 %

63 %

3 %

La Bruyère
(39 agents)

93 %

78 %

85 %

75 %

55 %

15 %

Sombrefe
(8 agents)

100 %

75 %

88 %

88 %

75 %

0 %

LES BESOINS DE FORMATION LES PLUS PARTAGES ENTRE LES COLLECTIVITES

CINEY

SOMBREFFE

SAMBREVILLE

LA BRUYERE

CAB

Usages avancés de la messagerie et de l'agenda

Usages avancés de la messagerie et de l'agenda

Usages avancés de la messagerie et de l'agenda

Usages avancés de la messagerie et de l'agenda

Usages avancés de la messagerie et de l'agenda

Usages d'un cloud partagé et édition collaborative

Usages d'un cloud partagé et édition collaborative

Usages d'un cloud partagé et édition collaborative

Manipulation de documents dans un environnement numérique

Manipulation de documents dans un environnement numérique

Sensibilisation au RGPD et données personnelles

Sensibilisation au RGPD et données personnelles

Sensibilisation au RGPD et données personnelles

Sensibilisation au RGPD et données personnelles

Réflexes de sécurité numérique

Réflexes de sécurité numérique

Réflexes de sécurité numérique

Traitement de données

Traitement de données

Traitement de données

Navigation / recherche d'informations

Navigation / recherche d'informations

Environnement numérique et bases bureautique

Environnement numérique et bases bureautique

Environnement numérique et bases bureautique

Réseaux sociaux

Impacts du numérique sur le bien-être et l'environnement

LES BESOINS DE FORMATION LES PLUS PARTAGES ENTRE LES COLLECTIVITES

ENVIRONNEMENT NUMERIQUE ET BASES BUREAUTIQUE

Maîtriser les gestes de base de la navigation (clic droit, double clic et raccourcis clavier)	103 agents
Télécharger et consulter un document disponible en ligne	78 agents
Enregistrer un document	100 agents
Retrouver un fichier (d'après son nom, son contenu, son emplacement,...)	130 agents
Saisir du texte incluant ponctuation et caractères spéciaux	22 agents
Mettre en forme les caractères d'un texte et savoir utiliser les styles de caractères	16 agents

USAGES ET OUTILS COLLABORATIFS

Connaître les outils de visioconférence	178 agents
Consulter un agenda en ligne et ajouter des événements (saisie, import)	97 agents
Comprendre et utiliser un agenda partagé (vérifier les disponibilités, gérer des invitations)	20 agents
Envoyer un courriel en maîtrisant ses différents champs (A, Cc, Cci, Objet)	30 agents
Consulter une messagerie, identifier le statut des messages et les dossiers, créer un filtre	70 agents
Connaître les bonnes pratiques de rédaction d'un mail	17 agents
Consulter, répondre et transférer des courriels	21 agents
Connaître les outils d'édition collaborative en ligne	32 agents
Connaître la notion de production participative (crowdsourcing)	28 agents
Comprendre et utiliser un cloud partagé dans une organisation (rôles et droits des utilisateurs)	25 agents

DONNÉES PERSONNELLES

Connaître les principes clé de la législation européenne pour la protection des données	152 agents
Connaître les notions de données à caractère personnel, de recoupement et d'anonymisation	55 agents
Maîtriser l'accès à ses données lors de l'installation d'une application	34 agents

SECURITE

Connaître les pratiques de sécurisation des mots de passe face aux risques de dévoilement	190 agents
Connaître les recommandations pour le choix d'un mot de passe robuste	103 agents
Identifier un réseau wifi sécurisé et connaître son principe de fonctionnement	111 agents
Identifier une connexion web sécurisée et connaître le fonctionnement du protocole HTTPS	84 agents
Identifier une situation de hameçonnage (phishing)	138 agents

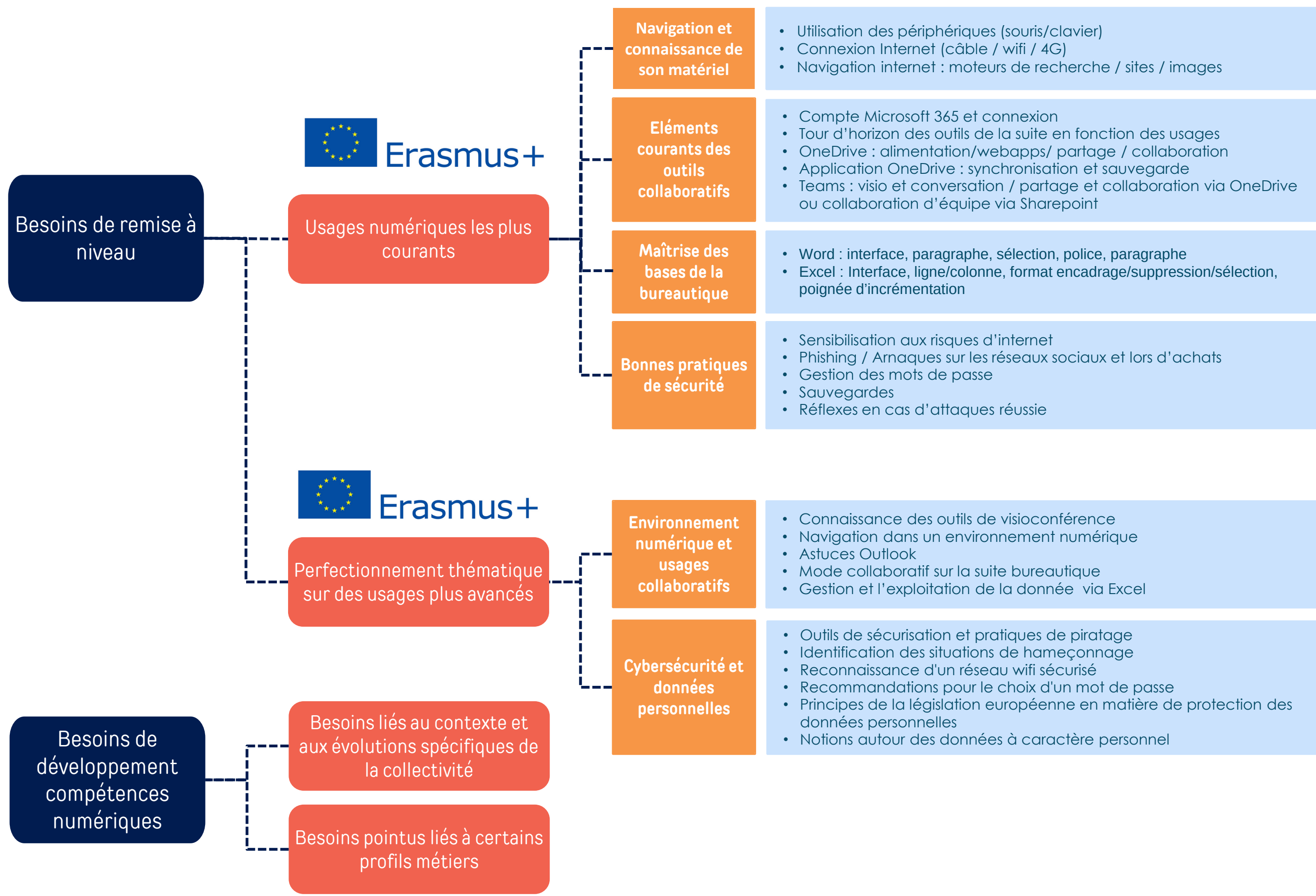
NAVIGATION EN LIGNE

Utiliser un moteur de recherche pour trouver des informations + ou - complexes et fiables	99 agents
Interpréter la présence de publicité dans les résultats d'un moteur de recherche	95 agents

RESEAUX SOCIAUX

Connaître la diversité des réseaux sociaux	91 agents
--	-----------

L'APPROCHE DE FORMATION ADOPTEE PAR LE BEP NAMUR



Paliers de maîtrise de l'agent sur les usages numérique courants

Méthode d'orientation des agents sur base des résultats des parcours de base

Type de modules de formation proposés (2024)



Inférieur niveau 1

Agents qui semblent très éloignés du numérique, et ne savent pas mettre en œuvre des pratiques élémentaires dans les situations les plus incontournables.



Équivalent niveau 1

Agents débutants dans leur pratique du numérique et qui ont besoin d'acquérir les compétences numériques de base.



Équivalent niveau 2

Agents qui ont acquis des notions de base, toutefois insuffisantes pour être à l'aise sur tous les usages courants.



Équivalent niveau 3 et +

Agents qui maîtrisent le socle de compétences numériques et qui sont capables d'évoluer dans un environnement numérisé de façon autonome dans la plupart des circonstances.

Orientation vers un ou plusieurs modules de remise à niveau, en fonction :

- Des badges thématiques non validés dans le parcours Socle
- Des sujets Pix non maîtrisés dans le cadre du parcours Détection (< 100 %)

Orientation vers un ou plusieurs modules spécifiques, en fonction :

- Des badges thématiques non validés dans le parcours Socle
- Des sujets Pix non maîtrisés dans le cadre du parcours Détection (< 100 %)

MODULES « BASES »

Modules de remise à niveau sur les usages les plus courants du quotidien



Je navigue et connais mon matériel

33 agents



Éléments courants des outils collaboratifs

41 agents



Maîtrise des bases de la bureautique

13 agents



Bonnes pratiques de sécurité

37 agents

MODULES « SPECIFIQUES »

Modules de perfectionnement des connaissances qui s'adressent aux agents déjà autonomes sur les usages numériques courants (palier 4)

Environnement numérique et usages collaboratifs

36 agents

Cybersécurité et données personnelles

37 agents

L'APPROCHE DE FORMATION ADOPTEE PAR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE BASTIA



ACQUISITION D'UN SOCLE DE BASE

MODULE 1
2 x 1H
Introduction à l'ordinateur et aux Systèmes d'exploitation

MODULE 2
2 x 1H
Navigation sur Internet et recherche Efficace

MODULE 3
2 x 1H
Gestion des emails et productivité

MODULE 4
3 x 1H
Applications bureautiques (Word, Excel, PowerPoint)

USAGES COLLABORATIFS

**MODULE 1 :
SENSIBILISATION**

Vue d'ensemble des outils de la suite Office 365, pour comprendre les fonctionnalités clés et les utilisations pratiques de chaque outil au quotidien.

MODULE 2
Microsoft Teams (3 x 1H)

MODULE 3
Microsoft Outlook et Agenda (2 x 1H)

MODULE 4
Microsoft OneDrive (2 x 1H)

MODULE 5
Microsoft Forms (1H)

MODULE 6
Microsoft OneNote (2x 1H)

MODULE 7
Microsoft Planner (2x 1H)

CYBERSECURITE

**ACTIONS DE
SENSIBILISATION**

- Principes basiques de la cybersécurité
- Reconnaître et éviter le Phishing

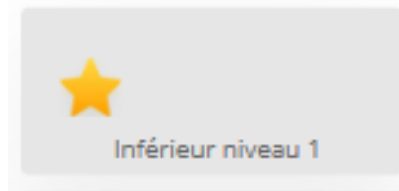
MODULE 1
2 x 1H
Gestion des Mots de Passe et Authentification

MODULE 2
2 x 1H
Sécurité des appareils et réseaux

INTELIGENCE ARTIFICIELLE

MODULE 2
2 x 1H
Sécurité des appareils et réseaux

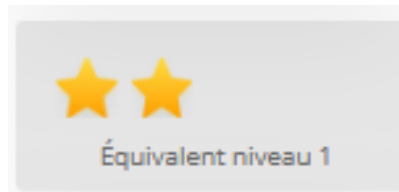
L'APPROCHE DE FORMATION ADOPTÉE PAR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE BASTIA



Agents qui semblent très éloignés du numérique, et ne savent pas mettre en œuvre des pratiques élémentaires dans les situations les plus incontournables.

8 agents

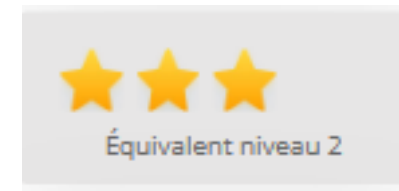
Orientation vers un ou plusieurs modules de base, en fonction des sujets Pix non maîtrisés dans le cadre du parcours Détection (< 100 %) et des besoins identifiés par les Directions



Agents débutants dans leur pratique du numérique et qui ont besoin d'acquérir les compétences numériques de base.

32 agents

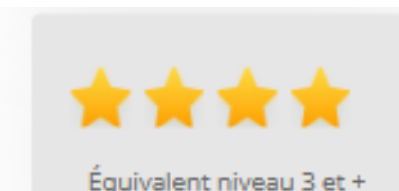
Orientation en priorité vers un ou plusieurs modules de base



Agents qui ont acquis des notions de base, toutefois insuffisantes pour être à l'aise sur tous les usages courants.

41 agents

Situations cependant contrastées entre agents, qui méritent d'être approfondies à travers des parcours complémentaires

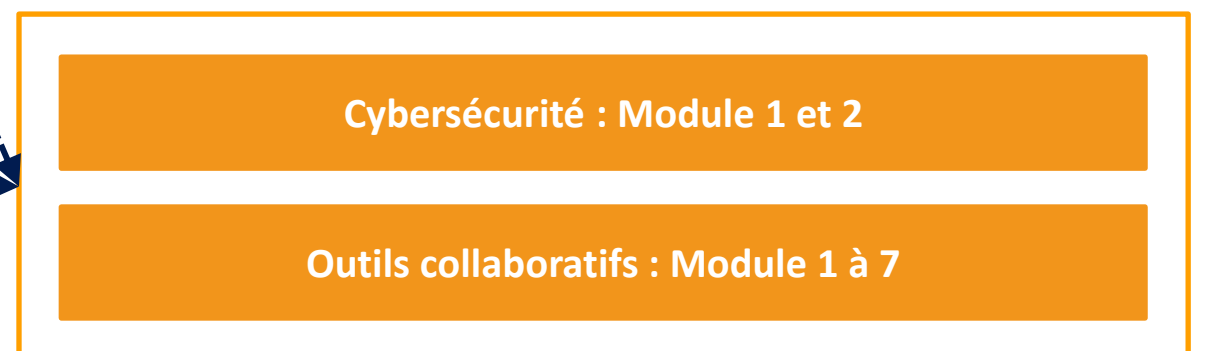
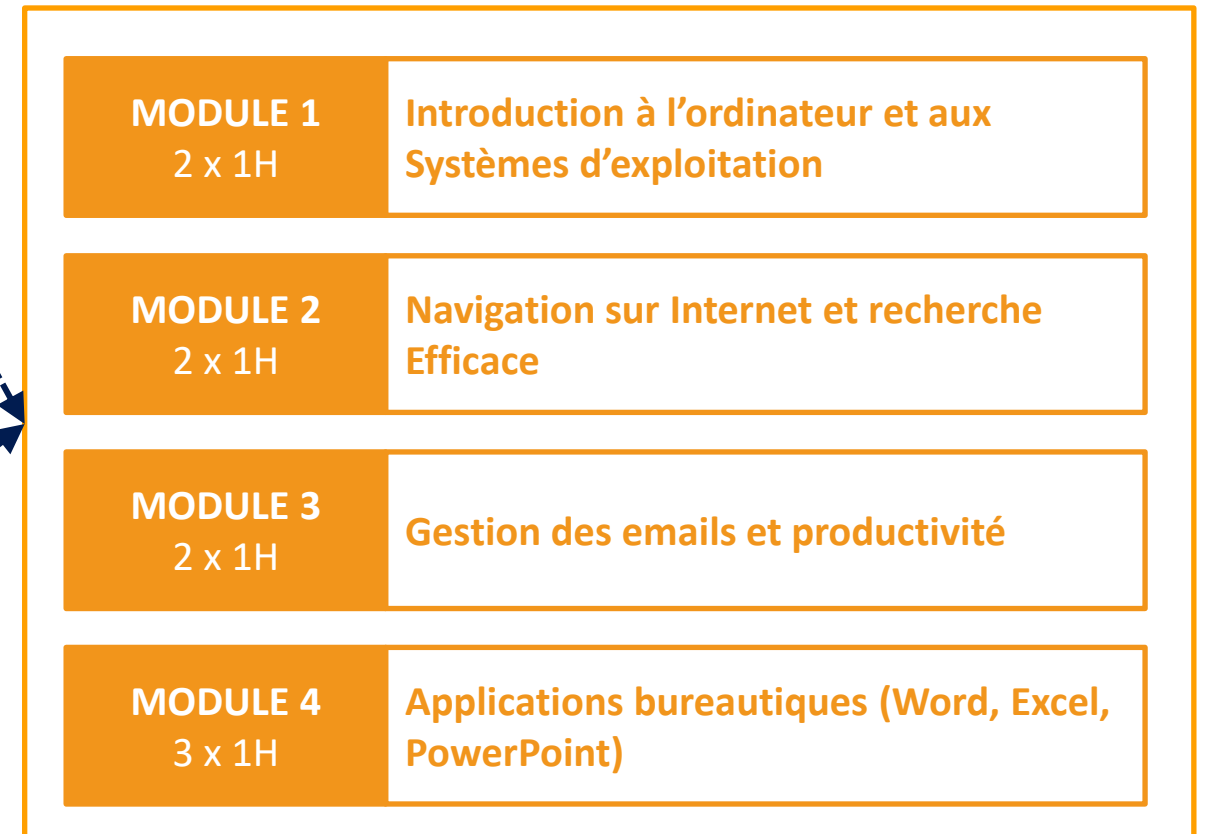


Agents qui maîtrisent le socle de compétences numériques et qui sont capables d'évoluer dans un environnement numérisé de façon autonome dans la plupart des circonstances.

64 agents

Eligibles à des actions de perfectionnement sous des formats plus autonomes (parcours Pix complémentaires et micro-learning...)

Premières briques de formation envisagées



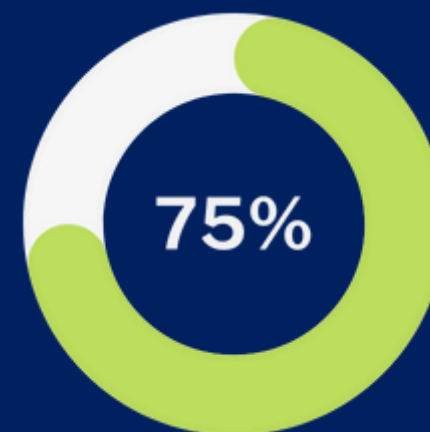


22

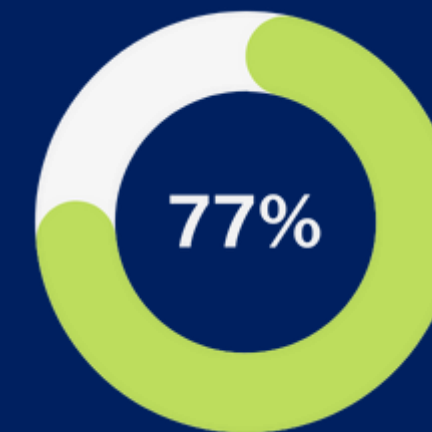
sessions
test animées

136

participations
lors des sessions

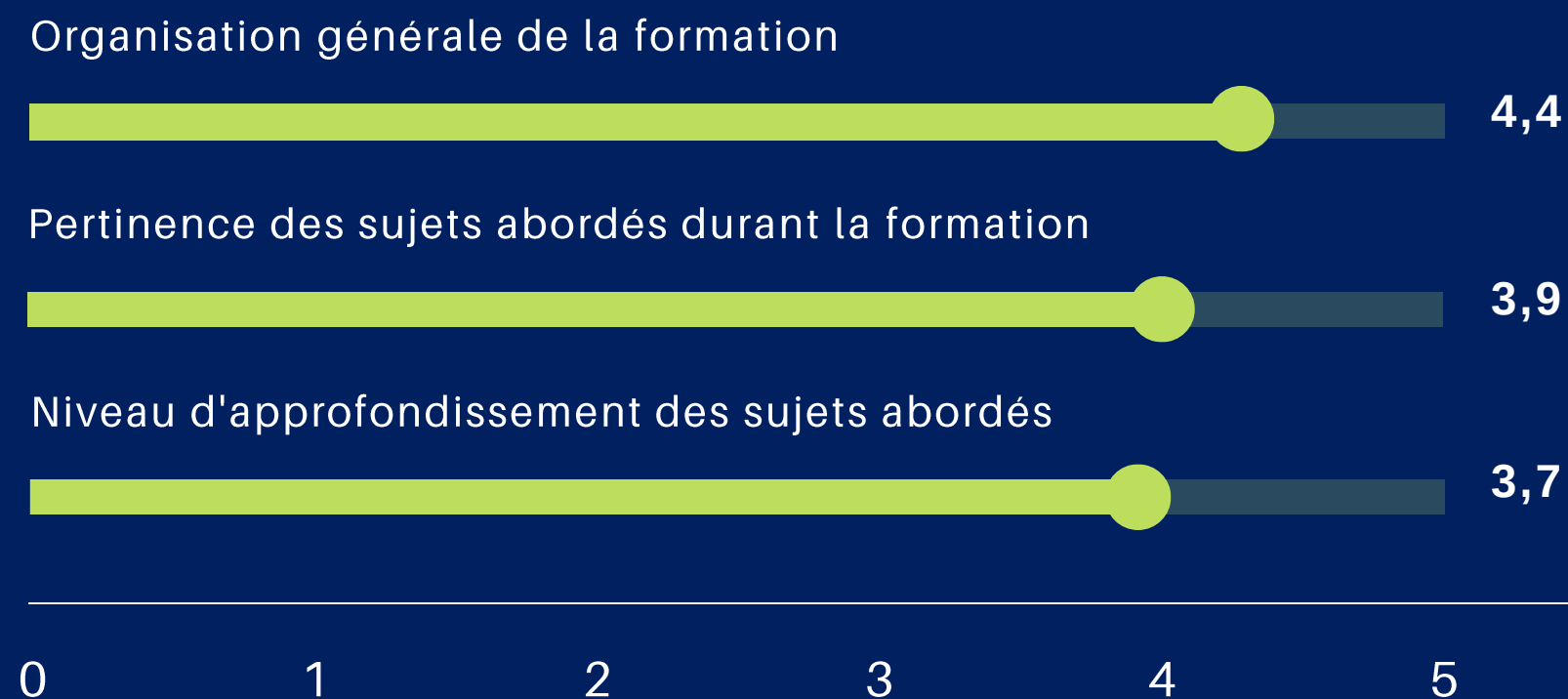


de participation
des agents



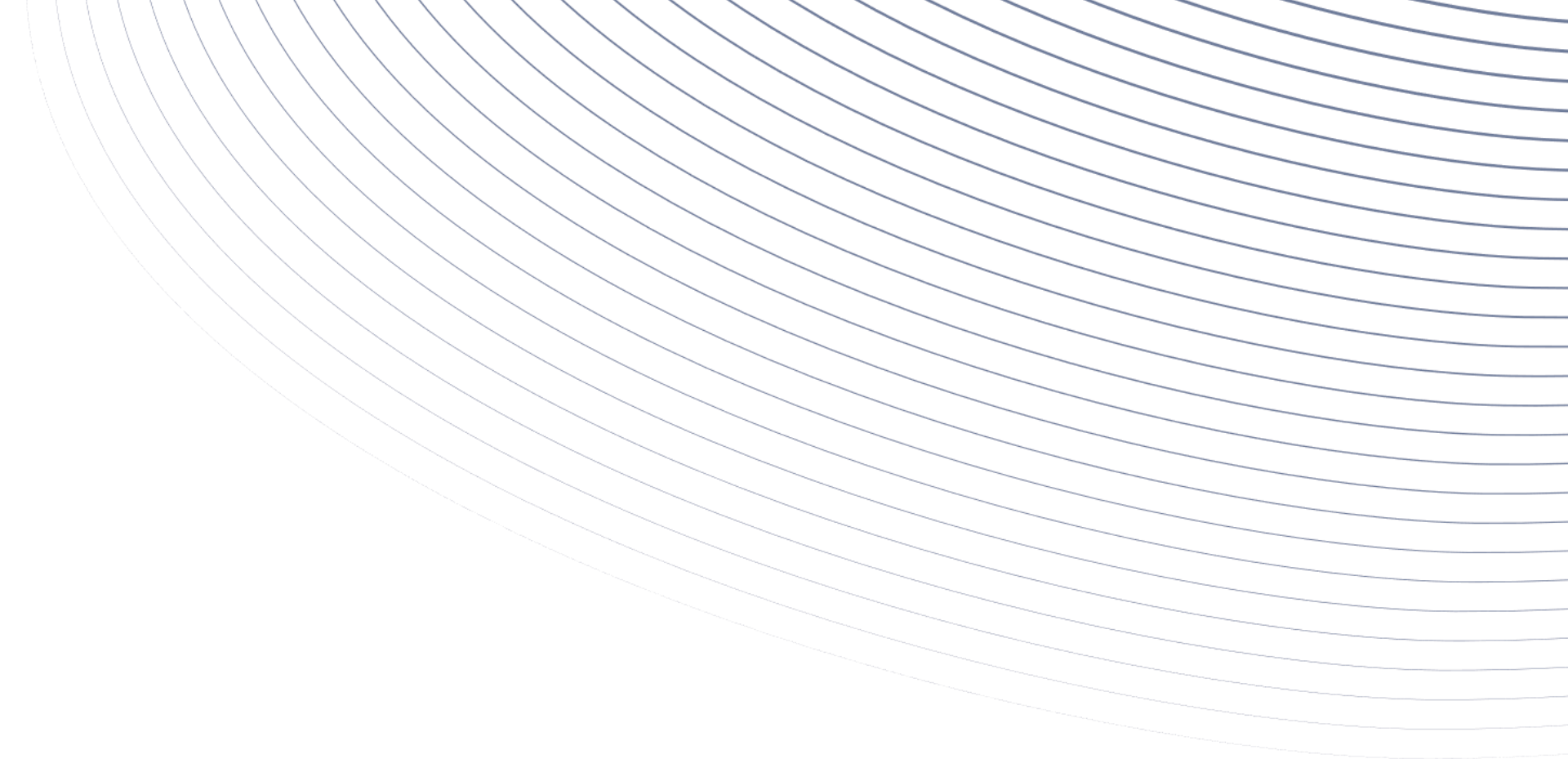
des participants
interrogés satisfaits

- ✓ **Navigation et connaissance de son matériel**
- ✓ **Bonnes pratiques de cybersécurité**
- ✓ **Bases de la bureautique**
- ✓ **Éléments courants des usages collaboratifs**
- ✓ **Cybersécurité et données personnelles avancés**
- ✓ **Usages collaboratifs avancés**





Perspectives à l'issue du projet





Au sein de la Communauté d'agglomération de Bastia, la cartographie de fragilité numérique permet d'envisager des premières formations de remise à niveau et les résultats alimentent actuellement le travail de montage du plan de formation 2025 de la collectivité.

En vue du déploiement de formations plus thématiques, cette démarche de cartographie des compétences est amenée à se poursuivre en déployant des parcours de test plus spécialisés, en systématisant le parcours autour des fondamentaux numériques pour tout nouveau collaborateur et en s'appuyant sur de nouveaux formats Pix dédiés à la formation.

A horizon 2026, la collectivité ambitionne de combiner les logiques d'apprentissage pour proposer à l'ensemble des agents des parcours à la carte en fonction de leurs problématiques, appétences et contraintes de temps :

- Des formations collectives : à court terme, des modules de remise à niveau pour tous ; à moyen terme, des formations ciblées sur certains profils (cybersécurité, outils collaboratifs).
- Des formats flexibles : contenus de micro-learning récurrents sur des sujets comme la cybersécurité (infographies, mini-quizz), dispositifs à la carte centrés sur des problématiques concrètes (MOOC, Pix, café digital), apprentissage entre pair (réseau d'ambassadeurs et académie numérique internes)

Pour le BEP Namur, les besoins importants de remise à niveau sur les usages courants ont orienté les premières sessions de formation vers les agents les plus en difficulté.

Cela n'empêche pas des besoins plus spécialisés d'émerger, spécifiques à certaines fonctions métiers ou au contexte organisationnel d'une administration.

Certaines communes ont relevé la difficulté d'appliquer cette démarche à toute une administration en une seule fois, soulevant plusieurs orientations pour l'évolution de ce dispositif à moyen terme :

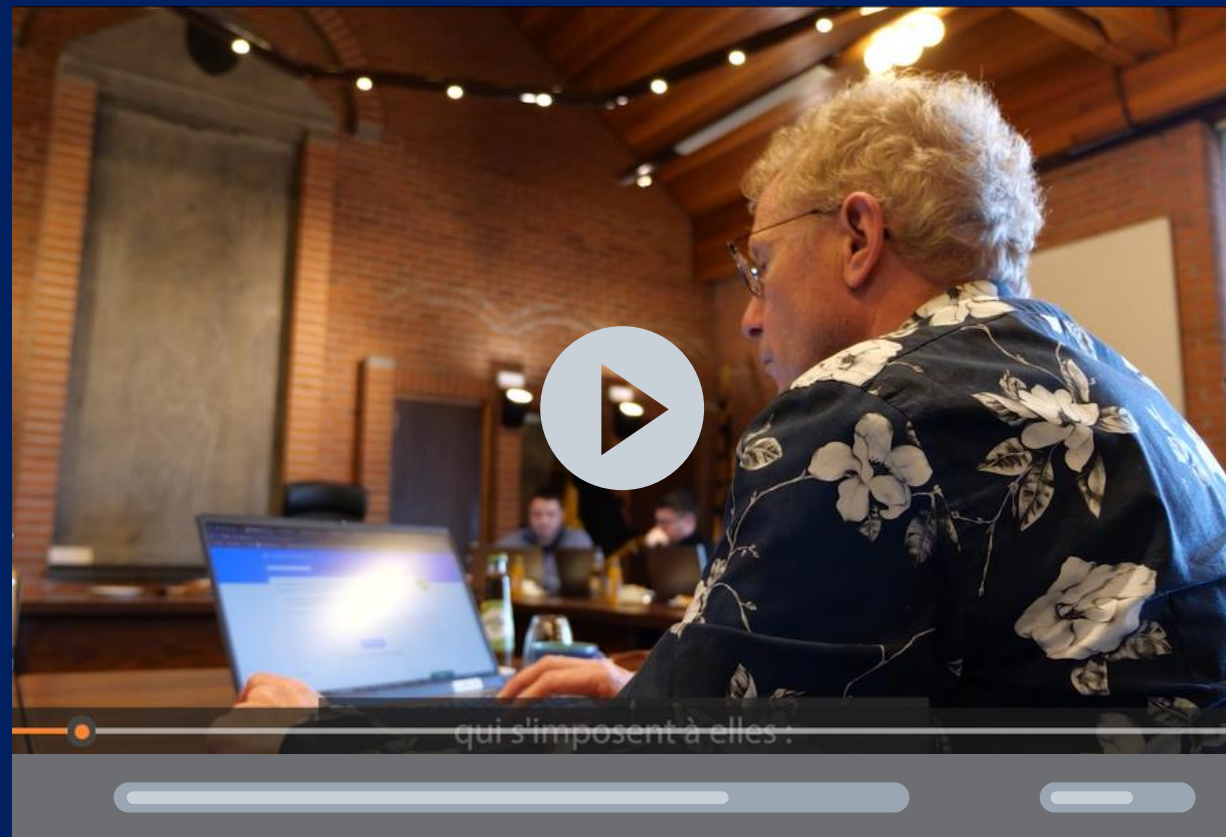
- Constituer des groupes homogènes de profils d'agents pour créer une dynamique d'échange entre pairs partageant des réalités métiers similaires sur le territoire, notamment autour des managers.
- Déployer des programmes thématiques d'une année à l'autre, en démarrant autour de l'acquisition des bases pour aller vers des AMI annuelles plus spécialisées (ex. : RGPD).

Le BEP poursuit ses réflexions pour ouvrir le dispositif à l'ensemble des communes de la province de Namur en 2025.



Envie d'en savoir plus ? —

Découvrez en vidéo les témoignages des collectivités et agents impliqués



Bénéficiez du retour d'expérience sur chaque territoire à travers deux webinaires



Contactez les partenaires porteurs du projet :





CUMUNITÀ
D'AGGLUMERAZIONE
DI BASTIA



Funded by
the European Union