Webinaire numérique dans les collectivités

Compétences numériques et pratiques collaboratives

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

SOMMAIRE

1 – Introduction

2 – Compétences numériques des agents : quelques données

3 – Offre de formation aux agents

4 – Offre Conseiller Numérique

5 – Pratiques collaboratives en collectivité

6 – Offres d’outils collaboratifs

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

01

Introduction

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

Introduction

1. Pourquoi Agate, les compétences numériques et les pratiques collaboratives ?

2. Présentation des intervenants de ce webinaire

02

Compétences numériques des agents

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

Quelques données sur les compétences actuelles

(Enquête Pix – Interconnectés – Syntec mars 2021 auprès de 1337 agents)

https://pro.pix.fr/enquete-agents-territoriaux/

ENQUÊTE 2020

pix

les interconnectés
LE RÉSEAU DES TERRITOIRES INNOVANTS

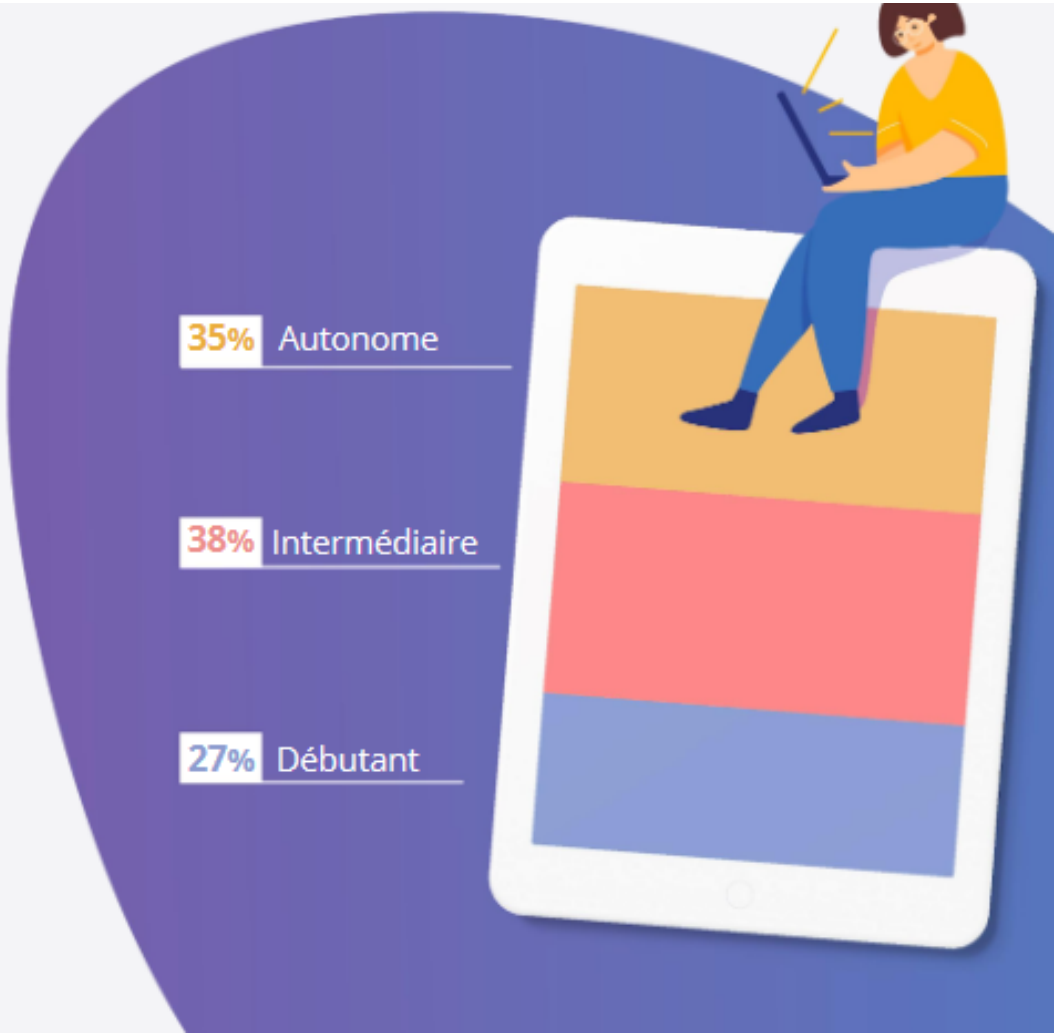
syntec numérique

Degrés de maîtrise des participants

⅓ **des participants ont un degré de maîtrise suffisant pour être autonome dans leurs usages numériques**
quelles que soient leurs missions

⅔ **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

¼ **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



AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Quelques données sur les compétences actuelles

(Enquête Pix – Interconnectés – Syntec mars 2021 auprès de 1337 agents)

Les principaux enseignements de l'enquête

Le ressenti vs la maîtrise réelle
Un écart existe entre le degré de maîtrise ressenti pendant le confinement et le degré de maîtrise des compétences numériques mesuré dans Pix, notamment chez les **agents ayant un niveau intermédiaire** : ils ont tendance à minorer leurs difficultés.

L'impact de la catégorie sur la maîtrise
Les **différents sujets** sont dans l'ensemble **moins bien maîtrisés par les agents de catégorie C.** Cependant, ceux-ci manifestent **plus souvent le souhait** de pouvoir bénéficier d'une **formation.**

L'impact de l'âge sur la maîtrise
L'âge a un impact fort à la fois sur le **ressenti** et le **niveau réel de maîtrise.** Les - de 34 ans ont toutefois une meilleure maîtrise des réseaux sociaux et du numérique responsable.

La maîtrise des différents sujets
Les compétences numériques plus **récentes** comme les réseaux sociaux ou le numérique responsable **sont globalement moins bien maîtrisées que des compétences plus ancrées dans les pratiques tel que le mail ou la gestion des fichiers.**

Certains sujets déterminants et quotidiens pour les collectivités, **les données personnelles et la cybersécurité, ne sont pas suffisamment maitrisés** et ne font pas l'objet d'une compréhension assez fine. Ces typologies de

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Quelques données prospective

(Etude CNFPT Octobre 2021)

https://www.cnfpt.fr/sinformer/mediatheque/etudes/etude-impacts-transition-numerique-metiers-territoriaux-volet-2/national

PRÈS D'UN TIERS DES MÉTIERS TERRITORIAUX SERONT FORTEMENT IMPACTÉS PAR LA TRANSITION NUMÉRIQUE DANS LES 10-15 ANS À VENIR[1]

L'ensemble des 241 métiers territoriaux sont impactés dès maintenant par la transition numérique. Parmi eux, trois catégories de métiers nécessitent une attention particulière et un accompagnement à court terme : les métiers « sensibles » – métiers fortement impactés par la transition numérique et requérant consécutivement un fort besoin de montée en compétences (42 métiers) –, les 20 métiers à plus forts effectifs et les métiers soumis à une possible baisse d'effectifs à terme (33 métiers).

Les impacts sur les métiers territoriaux sont liés à trois causes principales : les nouvelles technologies, le déploiement de nouveaux modes d'organisation du travail et le développement de la relation aux usagers. Ces impacts se traduisent principalement par l'émergence et la montée en puissance d'activités liées au numérique. Enfin, l'organisation des activités professionnelles de l'ensemble des métiers est impactée par le numérique.

La cartographie des impacts de la transition numérique sur les métiers territoriaux montre la nécessité d'accompagner la transformation des collectifs de travail, d'aider les organisations et les agents à devenir résilients face à la transition numérique.

- Les impacts de la transition numérique seront **effectifs à court terme** (0-5 ans) pour **85 % des métiers**

- **42 métiers jugés « *sensibles* »,** c'est-à-dire fortement impactés par la transition numérique et requérant un fort besoin de montée en compétences . Parmi ces 42 métiers cinq sont des fonctions très répandues : **secrétaire de Mairie, chargé d'accueil, assistant administratif, chargé de gestion budgétaire, travailleur social etc.**

Les impacts sur les métiers sont liés à :

1. *L'usage de nouvelles technologies (cloud, géolocalisation…)*
2. *Le déploiement de nouveaux modes d'organisation : recours aux outils collaboratifs, télétravail, outils de suivi, échanges en distanciel…*
3. *Le développement de la relation et des usages numériques en direction des usagers-citoyens : e-services, communication, participation …*
4. *Des obligations d'ordre réglementaire : open data, dématérialisation, protection des données…*
5. *La recherche de gain d'efficience et de baisse des coûts*
6. *L'intervention d'opérateurs de services numériques*

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Quelques données prospectives

(Etude CNFPT Octobre 2021)

- le CNFPT observe une **accélération des transformations**
- les collectivités sont **diversement avancées** et la culture des agent.es en matière de transition numérique est **disparate => un besoin de formation accrue pour accompagner les collectivités qui est un « enjeux majeur de cohésion entre collectivité ».**
- Un besoin d'aller au-delà de la transition interne (administration, organisation, gestion…) vers une transition numérique intégrée à un projet numérique de territoire

« L'acquisition d'une culture numérique et la maîtrise des outils et des usages numériques apparaissent plus que jamais prioritaires pour l'ensemble des collectivités quels que soit leur taille et leur type. »

- **Des besoins de formation homogènes (quels que soient les profils) autour de 6 compétences :**
  1. Des compétences socles en matière de culture numérique
  2. Nouvelles modalités de relation usager
  3. Recours à la technologie dans l'organisation et le pilotage des activités
  4. Mise en œuvre d'une stratégie du cycle de vie de la donnée
  5. Développement territorial numérique
  6. Dialogue avec des acteurs privés

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

03

Offre de formation pour les agents

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

Une nouvelle offre de formation (gratuite)

OBJECTIFS :
améliorer la culture et les compétences numériques « socles » des agent.es afin de (i) faciliter leur travail au quotidien (ii) accompagner les démarches de dématérialisation de l'Etat, des collectivités et des métiers de manière générale

Candidature des collectivités et sélection / convention

Sélection des thématiques avec les collectivités

Construction par Agate des modules

1ère expérimentation de la formation

Retour sur la formation et amélioration continue pour les sessions suivantes

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Thématiques & modalités

02
Journée présentiel

- approfondissement de la compréhension et maitrise des bases de l'informatique
- la place du numérique au sein des collectivités (éléments stratégiques et macro de politiques publiques numériques).

03
Modules complémentaires (en ligne)

administratif général, finance, juridique, accompagnement des usagers…

Test pré et post formation
01

Pour évaluer les compétences et adapter la formation

04
Journée en présentiel

- Focus bonnes pratiques en sécurité informatique et données personnelles
- Retours sur les modules en ligne

En pratique

- Formation conçue et dispensée par les équipes **numériques et métiers d'Agate**
- Formation **gratuite en 2022** (financement France Relance) uniquement pour les collectivités de Savoie (73)
- Pour environ 60 agents / **4 sessions de 15 agents prévues en 2022**

Financé par

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

FRANCE RELANCE

- **Engagement des collectivités & des agents :**
  - s'engager sur toute la durée de la formation et garantir de dégager du temps aux agents pour la partie en présentiel et en ligne (2j présentiel + 2 jours à distance)
  - participer aux choix des thématiques et d'analyse des besoins (0,5 jours) – fin janvier / février
  - réaliser des retours détaillés pour améliorer la formation

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

En pratique

- **Possibilité de se déclarer intéressé** en tant que collectivité dès maintenant à numerique@agate-territoires.fr !

- **Critères de sélection** (en cas d'un nombre trop élevé de candidatures)
  - Répartition géographique sur le département (principe d'équité territoriale + regroupement géographique des sessions)
  - Priorité aux communes les plus petites ayant le moins de moyen (principe de solidarité)
  - Pours les communes les plus grandes, priorité aux communes envoyant plus de deux agents (principe d'impact de la formation)

- Ouverture des inscriptions officielles et communication plus large prévue **début janvier**

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Et après - en 2023 ?

- **Une formation similaire pour les élus ?**

- **Un accompagnement à la conduite du changement sous la forme d'une "formation-action" dédiée aux agents et élus**
  > familiarisation avec les approches collaboratives et transversales
  > bonnes pratiques des outils de communication existants & dimensions légales / éthiques
  > compétences numériques, gestion de l'infobésité etc.

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

04

Offre de formation grand public (CNFS)

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

Une Conseillère numérique dans votre commune

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

CONSEILLER NUMÉRIQUE France services

- Les missions principales auprès des usagers

Accompagner à l'autonomie dans les démarches en ligne
- Caf, Sécurité sociale, Carsat, ANTS, Pôle emploi …

Soutenir dans les usages quotidiens du numérique
- Ateliers en petits groupes afin de découvrir et prendre en main les outils numériques, ateliers parentalité et écrans, sécurité en ligne …

- Modalités d'intervention

Permanence dans les mairies ou dans d'autres lieux de la commune

- Condition d'intervention

- Ne pas avoir de conseiller numérique dans sa commune ni de Maison France Services

- **Possibilité de se déclarer intéressé** dès maintenant à numerique@agate-territoires.fr – modalités d'intervention à discuter au cas par cas

AGATE AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

05

Les pratiques collaboratives en collectivité

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

Des nouveaux outils pour de nouvelles pratiques

Accroissement fulgurant de la quantité d'informations à traiter et partager au quotidien (on parle d'*infobésité* – risques psycho-sociaux)

Ex : on passe [du courrier et des appels] à [du courrier, des appels, des mails, du Whatsapp, des flux de logiciels métiers (gestion relation usager), des notifications, etc..]

Nécessité de partager ces informations entre agents, entre élus, entre élus et agents

Développement du télétravail

Dématérialisation des relations avec les usagers

Multiplication des solutions et « bricole » dans les choix de ces solutions (risques cyber-sécurité et légaux notamment en matière de données personnelles)

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Les problèmes rencontrés par les agents

Sursollicitation par les collègues ou élus pour récupérer, trouver l'information

Une grande partie des agents ne sont pas formés à la maîtrise des outils numériques. Une approche de l'information centrée "infrastructure" et non pas usage

Connaissance faible des bonnes pratiques & usages de communication : la complémentarité des outils de com (email, téléphone, rdv, chat, etc.)

Des difficultés à travailler de manière transverse et faire cohabiter les approches "projet" et "gestion quotidienne"

Problème de responsabilité sur les documents partagés : différer les droits d'accès en fonction du rôle et du profil

Des pratiques numériques en miroir des pratiques organisationnelles et de gouvernance

Les problèmes rencontrés par les élus

N’ont pas accès facilement à l’information et font face à une quantité disproportionée d’informations

Ne veulent pas perdre de temps avec des outils numériques ou utiliser le numérique à son minimum

Sentiment d’un numérique subi (notamment en cas de participation à plusieurs instance)

Forte hétérogénéité de cultures et compétences des élus face à l’usage des outils numériques et des méthodes de collaboration asynchrone

Une absence de prise de conscience des enjeux ethiques et légaux de certaines pratiques

Des difficultés à percevoir la plus-value d’un changement de pratique

Des nouveaux outils pour de nouvelles pratiques

Pourquoi des outils libres, éthiques, souverains ?

LIBRES: parce que les logiciels financés avec de l'argent public doivent pouvoir bénéficier à tous (https://publiccode.eu/fr/)

ETHIQUES: les modèles de revenus des « géants du web » (GAFAM : Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft) sont basés sur la publicité (grâce notamment à la collecte et la revente massive de données personnelles). D'autres modèles sont possibles !

SOUVERAINS: les lois qui s'appliquent en matière de services numériques sur le web sont celles du pays où sont hébergés les logiciels et les données. Il est important de choisir des logiciels hébergés en France

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

06

[Nouvelles] Offres d’outils collaboratifs

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES

Principes de ces nouvelles offres

- **Toutes les solutions sont basées sur des logiciel libres**
  - Garantie de réversibilité et non dépendance à un prestataire / éditeur
  - Favorisant la mutualisation des ressources entre collectivités
- **Toutes sont souveraines et hébergées en France**
- **Toutes offrent des garanties de confidentialités adaptées aux collectivités**

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Principes de ces nouvelles offres

- **3 offres confirmées et disponibles (quasi) immédiatement en offre de « lancement »**
  - **Proposées via l'ADULLACT** (Association des Développeurs et Utilisateurs de Logiciels Libres pour les Administrations et les Collectivités Territoriales)
  - **Des outils robustes, fiables, accessibles financièrement** mais avec des fonctionnalités limitées => l'idéal pour se lancer !

- **D'autres offres proposées « à formaliser » (sous réserves d'intérêt)**
  - **Des outils plus complets mais plus couteux aussi**

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Nextcloud (NC)

Nextcloud : le logiciel de travail collaboratif

Permet la création, l'édition, le partage et le stockage de documents en ligne, ainsi que la gestion des contacts, de calendriers, de tâches et favoris sur un espace de stockage en ligne.

Mais aussi l’édition simultanée d'un document par plusieurs utilisateurs

Alternative à : Office 365, Google Suite/Drive etc.

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Nextcloud (NC)

Démo !

Video coté usager et demo côté collectivité disponible sur le replay

Se connecter
Naviguer/créer un dossier / le partager / écrire simultanément
Montrer le client synchro local
Créer et partager un agenda

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Nextcloud (NC)

Volume : 5 Go partagés par collectivité + 100 Mo par utilisateur (espace personnel)

Contenu : mise à disposition outil + 3h de formation collective à la prise en main (3 agents maximum par collectivité) + configuration initiale + hotline

Prix : 500 € HT / an (prix de lancement aux 10 premières collectivités)

Possibilité à la carte / sur devis : de formations supplémentaires et d'aide au paramétrage et configuration

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Démarches Simplifiées (DS)

DS : service de dématérialisation qui permet à tous les organismes publics et collectivités de créer des démarches en ligne (ex: formulaire d'inscription à la médiathèque, dossier de subvention aux associations, demande de renseignement, sondage, etc.) en quelques minutes :

- générateur de formulaires (et accès aux formulaires partagés par d'autres collectivités)
- une plateforme d'instruction de dossiers.

Ce service vient aussi répondre à un besoin légal : la Saisine d'une administration par voie électronique (SVE). En effet, depuis le 7 novembre 2016, tout citoyen peut saisir l'administration par voie électronique, avec la même valeur juridique qu'un courrier papier. Les collectivités doivent donc se doter de téléservices, ou au moins d'une messagerie dédiée, pour répondre à cette obligation légale.

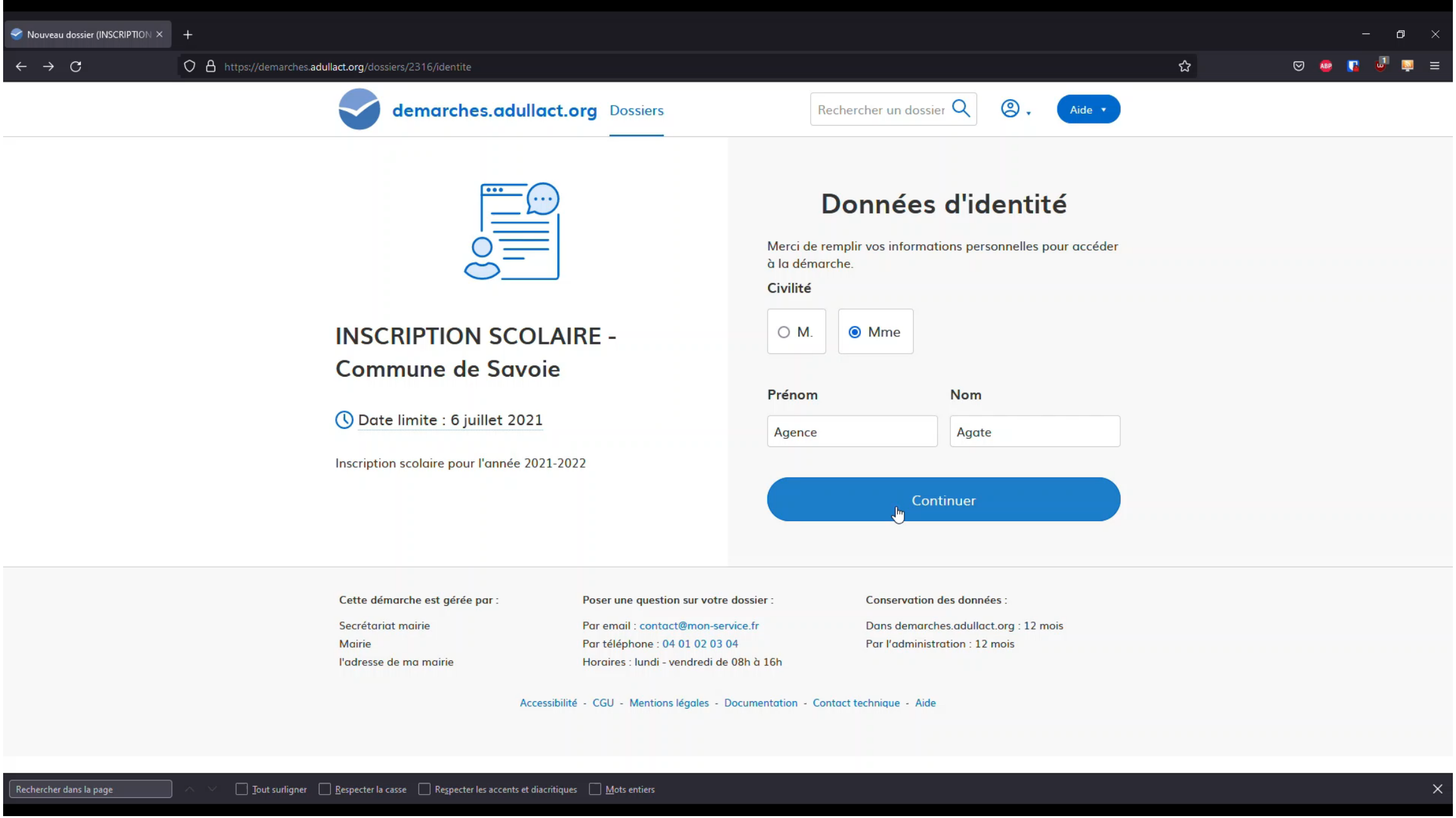
AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Démarches Simplifiées (DS)

Démo !

Soumission d’un formulaire par un citoyen => instruction par la collectivité
Construction du formulaire

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES



Video coté usager et demo côté collectivité disponible sur le replay

Offre Démarches Simplifiées (DS)

Quelques limites : FranceConnect pas encore activé (mais prévu), un seul administrateur est créé par collectivité, prochaine migration du service ayant un impact sur les pièces jointes etc.

Contenu : mise à disposition outil + 2h de formation collective à la prise en main (3 agents maximum par collectivité) + configuration initiale + hotline

Prix : 300 € HT / an (prix de lancement aux 10 premières collectivités)

Possibilité à la carte / sur devis : conception de formulaire avancé

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Direct Mairie

Service simplifié **de remontée d'information citoyenne**, permettant d'effectuer un signalement géolocalisé (dépôt sauvage d'encombrants, éclairage public défaillant, nid de poule, etc.) depuis un téléphone mobile ou un ordinateur de bureau.

CÔTÉ CITOYEN

- Signaler un problème dans sa ville de façon anonyme.
- Joindre une photo pour compléter la description.
- Géolocaliser le problème sur la carte de l'application.
- Faire remonter l'information à sa collectivité.
- Se créer un compte pour suivre son signalement.

CÔTÉ COLLECTIVITÉ

- Choisir ses domaines de compétence (propreté, mobilier urbain, graffiti...).
- Collecter les informations liées aux problèmes détectés.
- Traiter les signalements effectués par les citoyens.
- Améliorer la qualité de vie et faciliter la communication avec les habitants.

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Direct Mairie

Video disponible sur le replay

Coté citoyen

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Direct Mairie

Coté collectivité

Video coté usager et demo côté collectivité disponible sur le replay

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

Offre Direct Mairie

Quelques limites : un site web mais pas d'application mobile en tant que tel, pas de commentaire possible sur l'état de résolution, un usage smartphone encore perfectible

Contenu : mise à disposition outil + 1h de formation collective à la prise en main (3 agents maximum par collectivité) + configuration initiale + hotline

Prix : 100 € HT / an (prix de lancement aux 10 premières collectivités)

Possibilité à la carte / sur devis : n/a

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

D’autres propositions

- **Un gestionnaire de mot de passe collaboratif et sécurisé** (lien avec le dernier webinaire sur la cybersécurité)

> Prévue T1 à T2 2022 / objectif d’être à moins de 50 €/an/utilisateur soit environ 300 euros / an pour 3 agents et 3 élus ;)

NB : peut être pas une solution libre …mais par contre labélisée ANSSI

- **Un cloud organisationnel combiné à de la messagerie sécurisée et de la visio (et même de la gestion des tâches ;) – 100% libre** disponible sur ordinateur et smartphone

Possibilité d’avoir un prix « mutualisé » de la plateforme Watcha

- **D’autres besoins ?**

AGATE
AGENCE ALPINE DES TERRITOIRES

En pratique pour tout ces outils

- **Modalités de mise à disposition**
  - Outils conçus / hébergés / maintenus par **des éditeurs** (associatifs ou privés) contractualisés directement par Agate
  - Formation / Configuration / Support par Agate **via le numéro de hotline habituel et l'adresse mail hotline@agate-territoires.fr**
  - **Contractualisation entre Agate et la collectivité**

- **Possibilité de se déclarer intéressé** en tant que collectivité dès maintenant à numerique@agate-territoires.fr !

- Contractualisation à partir de **début janvier**

Agate, Agence Alpine des Territoires

Bâtiment Évolution • 25 Rue Jean Pellerin • 73000 Chambéry

04 79 68 53 00 • contact@agate-territoires.fr

www.agate-territoires.fr

AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES