

Les compétences numériques des agents territoriaux

Résultats de l'enquête

MARS 2021

les
interconnectés
Le réseau des territoires innovants

SN
syntec numérique

pix

L'objectif de l'étude est de **mesurer le degré de maîtrise réel des compétences numériques des agents territoriaux** pour permettre aux décideurs de s'appuyer sur des éléments concrets pour piloter la transformation numérique de leur collectivité.

Une enquête portée par :

- **les Interconnectés**, Première association nationale de diffusion des usages numériques au service des territoires. Fondée par L'AdCF : Intercommunalités de France et France urbaine, notre mission est d'accompagner la transformation numérique des collectivités.
- **Syntec Numérique**, Premier syndicat des entreprises de services numériques (ESN), des éditeurs de logiciel et des sociétés de conseil en technologies. Il regroupe plus de 2 000 entreprises adhérentes qui réalisent 80% du chiffre d'affaires total du secteur.
- **Pix**, Initié en 2016, Pix est un Groupement d'intérêt public de droit français à but non lucratif, réunissant des acteurs engagés dans les domaines de l'éducation et de la formation. Pix.fr est une plateforme en ligne ouverte à tous – élèves, étudiants, professionnels, demandeurs d'emploi, retraités...– permettant de tester, de développer et de certifier ses compétences numériques.

En partenariat avec :



Le parti pris d'une enquête basée sur Pix

Des résultats basés sur la **mesure réelle des compétences** : les répondants sont mis en situation pour répondre à la question.

Une **appréhension fine du degré de maîtrise** avec une lecture des résultats présentés selon trois niveaux (basés sur les niveaux du référentiel de Pix) :

DEBUTANT

Réaliser des actions simples, parfois avec aide, dans des situations que l'on rencontre fréquemment dans son métier

Un agent débutant sera en **grande difficulté** dans l'exercice de ses missions sur un poste avec une dimension numérique

INTERMÉDIAIRE

S'en sortir seul dans la plupart des situations courantes rencontrées fréquemment

Un agent intermédiaire ne sera **pas à l'aise dans toutes les situations rencontrées** sur un poste avec une dimension numérique

AUTONOME

Bagage suffisant pour maîtriser des situations nouvelles et en comprendre les enjeux.

Un agent autonome sera **à l'aise** dans l'exercice de ses missions sur un poste à dimension numérique

Le contenu de l'enquête

Une dizaine de sujets sur des **thématiques variées**, dont la maîtrise est déterminante pour les agents des collectivités territoriales évoluant en environnement numérisé

Ces 9 sujets sont extraits du référentiel de Pix, structuré en 16 domaines et 160 sujets. Chacun des sujets se décline en différentes questions de niveau débutant à avancé. Chaque participant à l'enquête s'est vu proposé des questions sur tous les sujets, aux niveaux lui correspondant (via un algorithme adaptatif).

[Voir le détail en annexe](#)

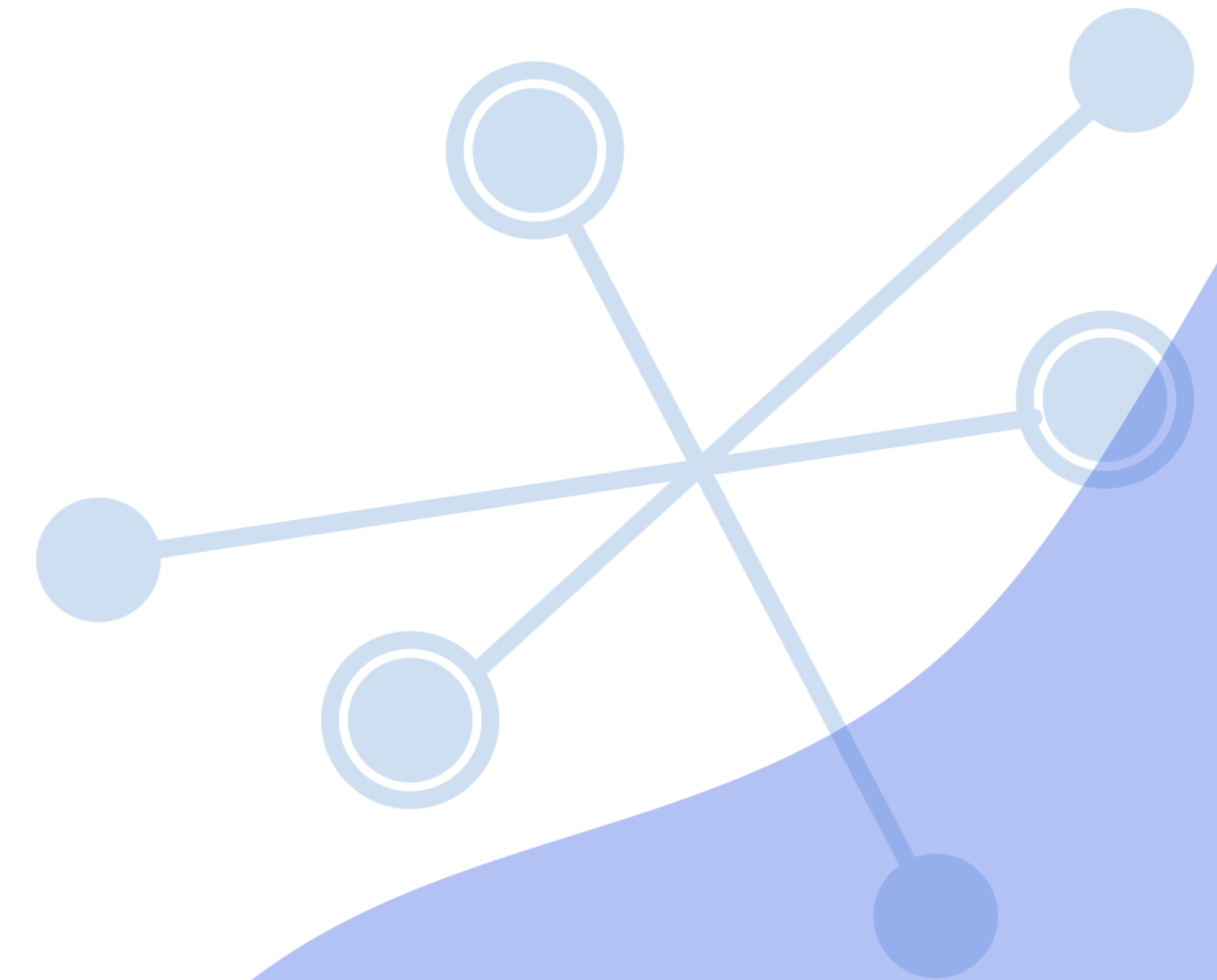
- Recherche de fichier d'après son nom, son contenu
- Maîtriser les **champs d'un courriel** lors de son envoi
- Connaître le **vocabulaire et fonctionnement des réseaux sociaux**
- Gérer les **droits d'accès à un document en ligne**
- Connaître la notion d'**identité numérique** et ce qui la compose
- 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

Éléments méthodologiques

La réponse au formulaire et la passation du test se sont fait sur la **base du volontariat** sans partir d'un échantillon scientifiquement représentatif de la fonction publique territoriale.

On peut donc en déduire une sur-représentation très probable des répondants ayant une appétence avec le numérique dans l'échantillon.

Nous considérons cependant que la mise en situation réelle et le **nombre de répondants, 1337**, permettent de tirer des enseignements forts sur les compétences numériques et l'attention que les dirigeants doivent porter à ce sujet.



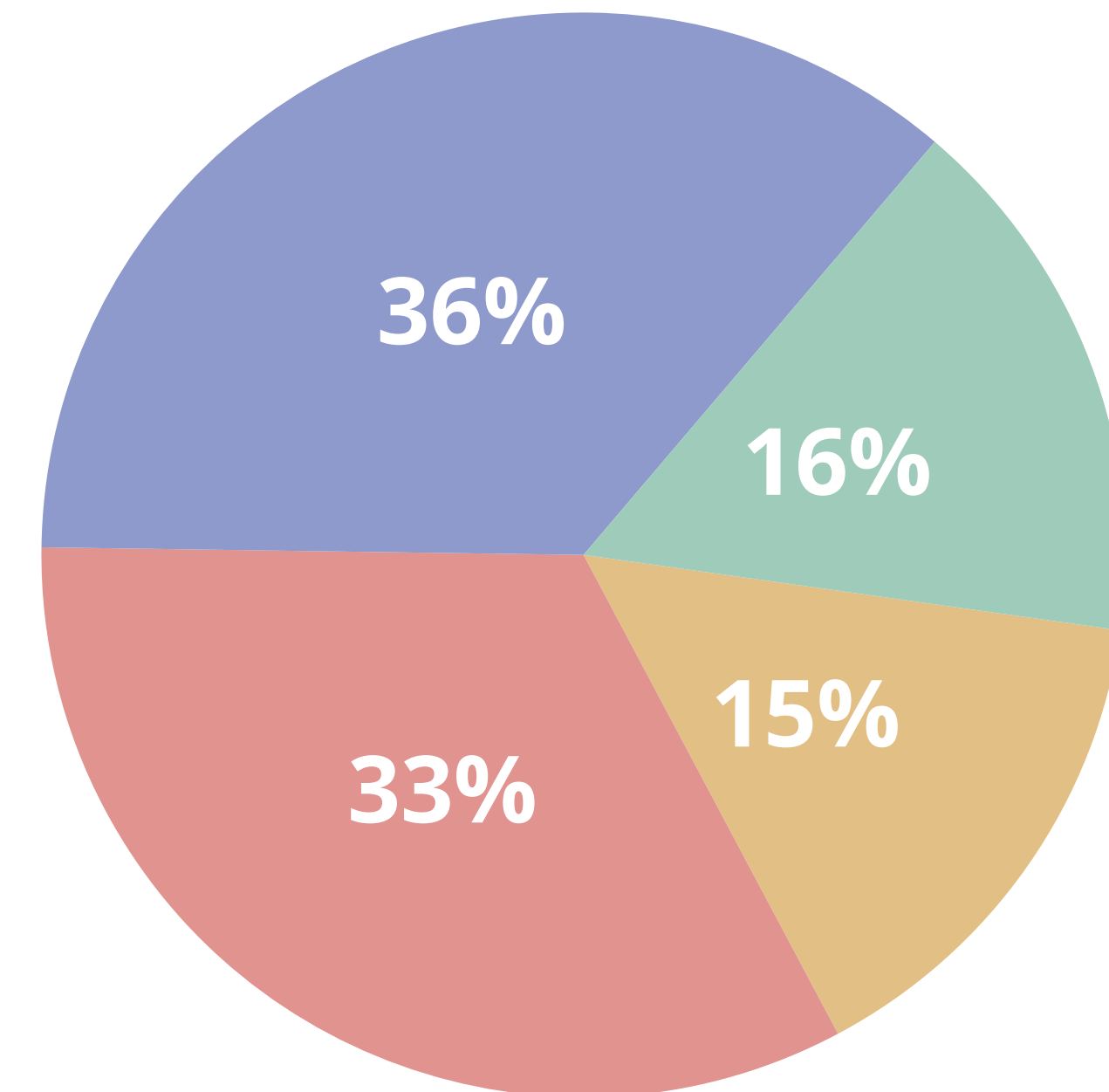


Caractérisation de l'échantillon

Un échantillon
légèrement plus
jeune que la
moyenne des
agents territoriaux

Répartition des répondants par tranche d'âge

Base : 1 337 participants



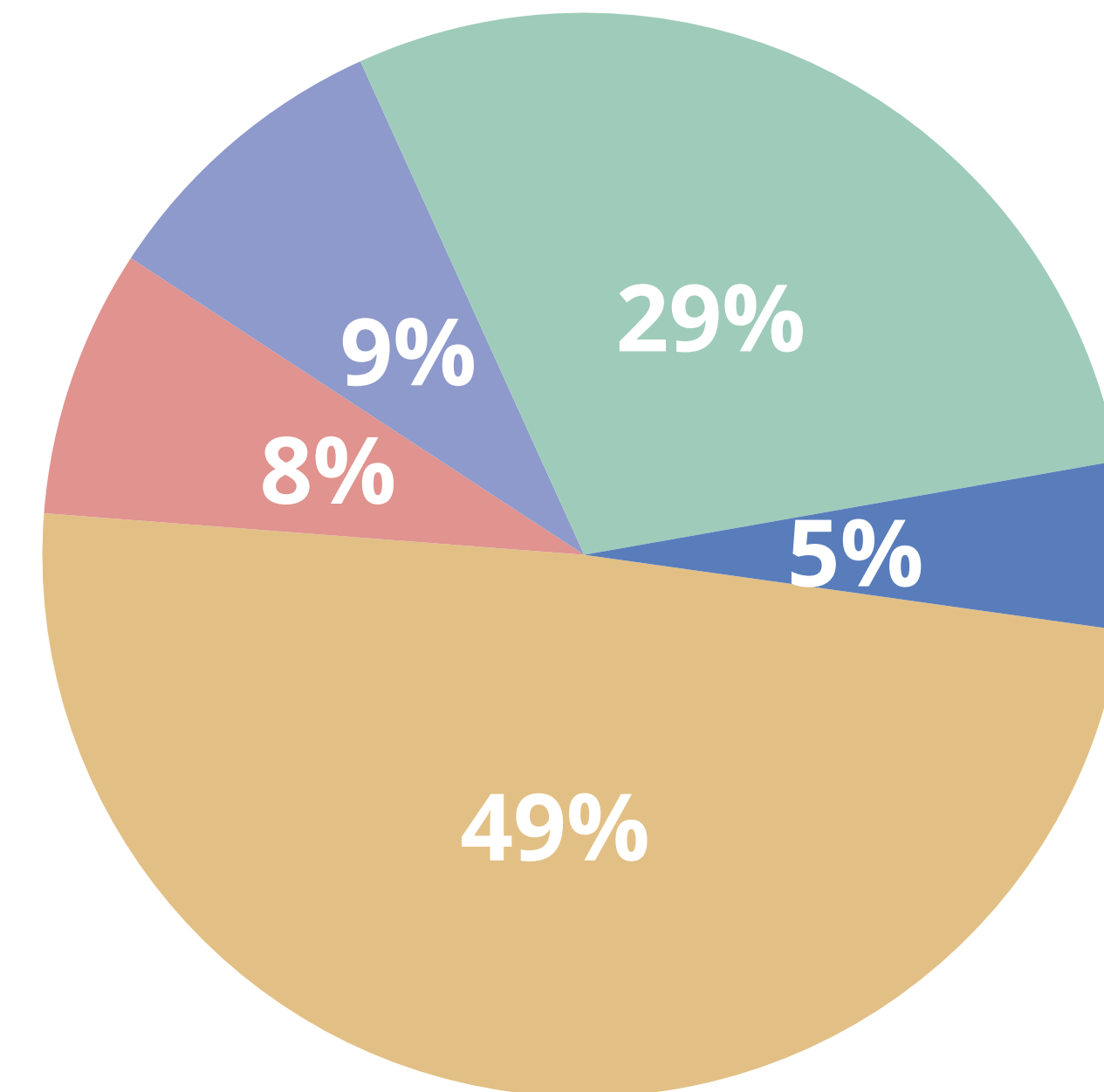
■ Moins de 34 ans ■ Entre 45 ans et 54 ans
■ Entre 35 ans et 44 ans ■ Plus de 55 ans

Répartition par âge des agents territoriaux au 31 décembre 2016 : - 29 ans = 9,9% ;
30-39 ans = 19,9% ; 40-54 ans = 48% ; + de 55 ans = 22,2%

Une **sur-représentation** des agents issus de la **filière administrative** dans l'échantillon

Répartition des répondants par filière

Base : 1 337 participants



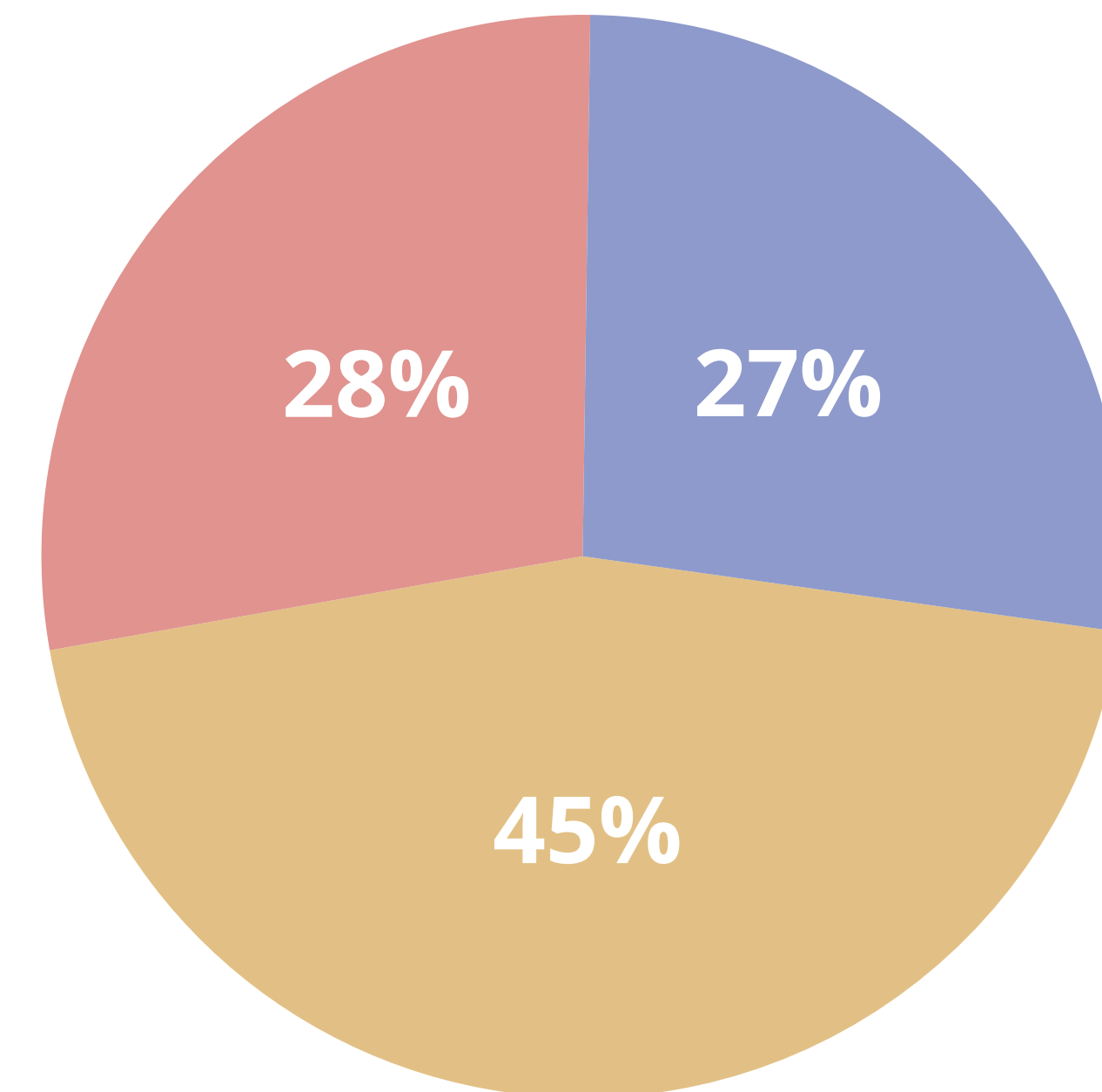
- Administrative
- Social - Medicosocial
- Autre
- Culturelle et sportive
- Technique

Répartition par filière des agents territoriaux 2017 : 23% des agents issus de la filière administrative, 46% de la filière technique, 5% de la filière culturelle et sportive, 14% de la filière social/médico-social

Une
sur-représentation
dans l'échantillon des
agents de catégorie A

Répartition des répondants par catégorie

Base : 1 320 participants



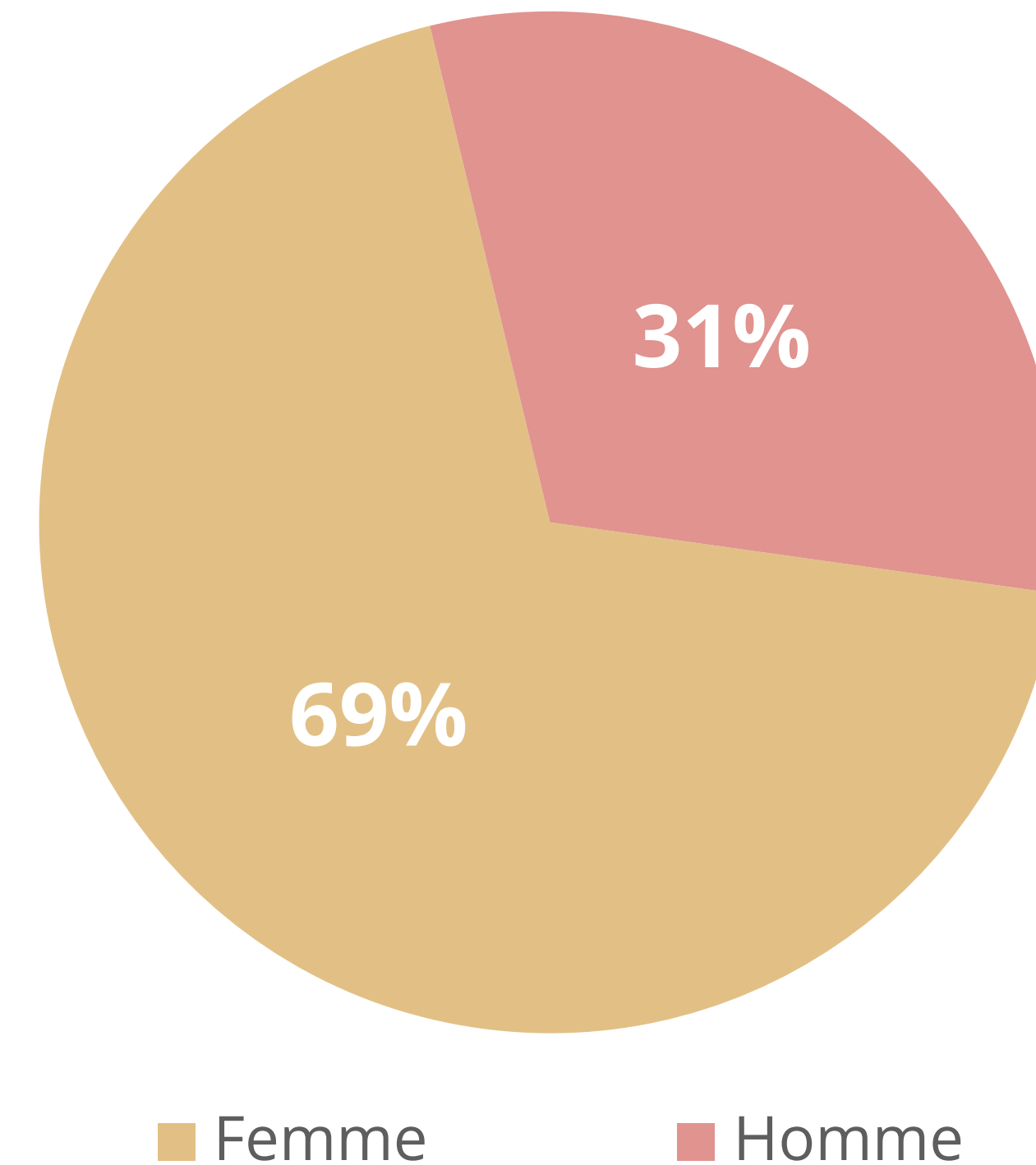
■ De catégorie A ■ De catégorie B ■ De catégorie C

Répartition par catégorie des agents-fonctionnaires territoriaux au 31 décembre 2018 :
9% des agents de catégorie A, 15% de catégorie B, 75% de catégorie C

Une répartition
homme-femme
assez fidèle à la FPT,
malgré une légère
sur-représentation
féminine

Répartition homme-femme

Base : 1 337 participants

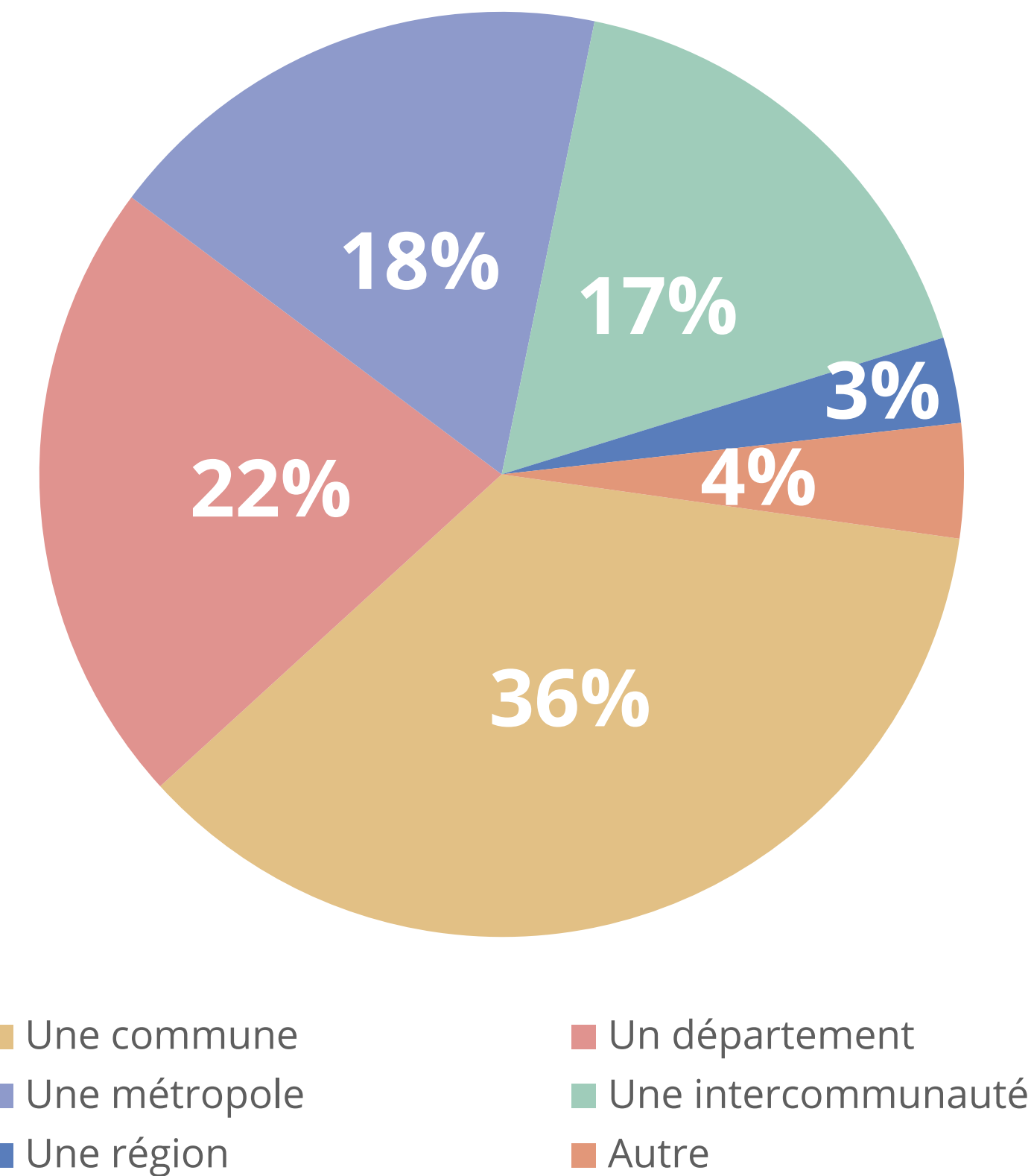


Répartition homme/femme des agents territoriaux au 31 décembre 2016 :
60,9% des agents sont des femmes

Une sur-représentation dans l'échantillon d'agents issus d'intercommunalités et notamment de métropoles

Répartition des répondants par types de collectivité

Base : 1 337 participants



Répartition par type de collectivités des agents territoriaux en 2018 : 59% des agents issus de communes, 17% intercommunalités (y compris métropoles), 18% de départements et 5% de régions



Résultats de l'enquête

Degrés de maîtrise des participants

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

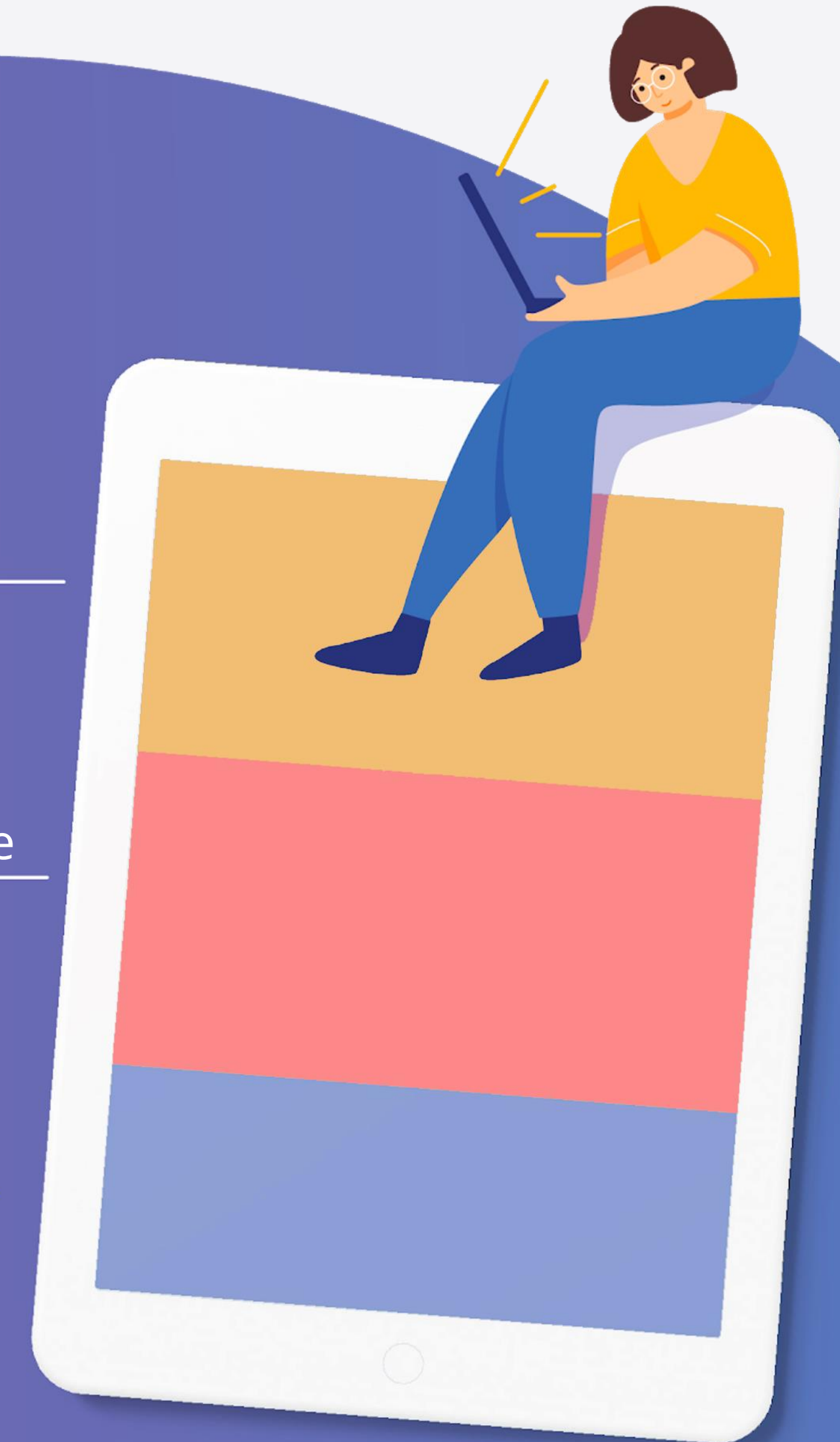
2/3 des participants n'ont pas le bagage suffisant pour être en maîtrise sur l'ensemble des situations professionnelles pouvant être vécues sur un poste intégrant ou pouvant avoir une dimension numérique

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

35% Autonome

38% Intermédiaire

27% Débutant



Profil type du répondant moyen à l'enquête

1 337 répondants










Une maîtrise de sujets "classiques" tels que le mail




Des usages non maîtrisés sur des sujets clés pour les collectivités : données personnelles, cybersécurité, ...

Des sujets plus "récents" à développer : les réseaux sociaux ou le numérique responsable

Sujet	Niveau de maîtrise
Courriel	
Document en ligne	
Fichiers	
Identité numérique	
Sources d'infection d'un ordinateur	
Mot de passe	
Données à caractère personnel	
Réseaux sociaux	
Approche écologique de ses pratiques en ligne	

-  Maîtrise débutante
-  Maîtrise intermédiaire : les notions sont connues, les pratiques restent basiques
-  Maîtrise autonome : les pratiques sont avancées

Sujet	Niveau de maîtrise	
Courriel		Autonomes dans la configuration et le paramétrage d'une messagerie électronique
Document en ligne		Compréhension qu'un document peut être soumis à des droits d'accès
Fichiers		Utilisation du gestionnaire de fichiers sans connaître les moyens d'être plus productifs
Identité numérique		Familiers de la notion d'identité numérique mais n'en maîtrisent pas les enjeux
Sources d'infection d'un ordinateur		Identification des risques les plus courants d'infection d'un ordinateur
Mot de passe		Maîtrise des bonnes pratiques les plus courantes dans le choix d'un mot de passe sécurisé
Données à caractères personnel		Familiarité avec la notion de données à caractère personnel mais pas de maîtrise suffisante des enjeux plus fins
Réseaux sociaux		Quelques notions des réseaux sociaux mais une maîtrise simple qui ne permet pas d'être à l'aise
Approche écologique de ses pratiques en ligne		Non sensibilisés à tous les impacts de leurs pratiques en ligne et n'identifient pas les bonnes pratiques pour en réduire l'impact

-  Maîtrise débutante
-  Maîtrise intermédiaire : les notions sont connues, les pratiques restent basiques
-  Maîtrise autonome : les pratiques sont avancées

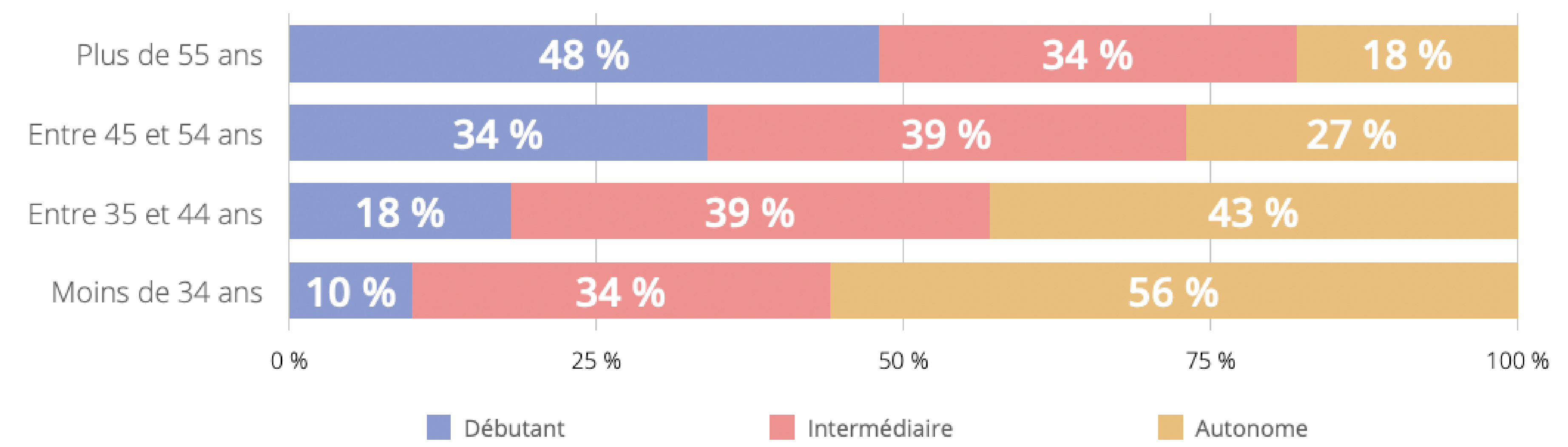
L'âge :
**Un facteur déterminant dans
le degré de maîtrise du
numérique des agents**

Le degré de maîtrise des compétences numériques testées est directement corrélé à l'âge

Même chez les - de 34 ans, la part des répondants n'ayant pas le bagage suffisant pour être à l'aise est forte

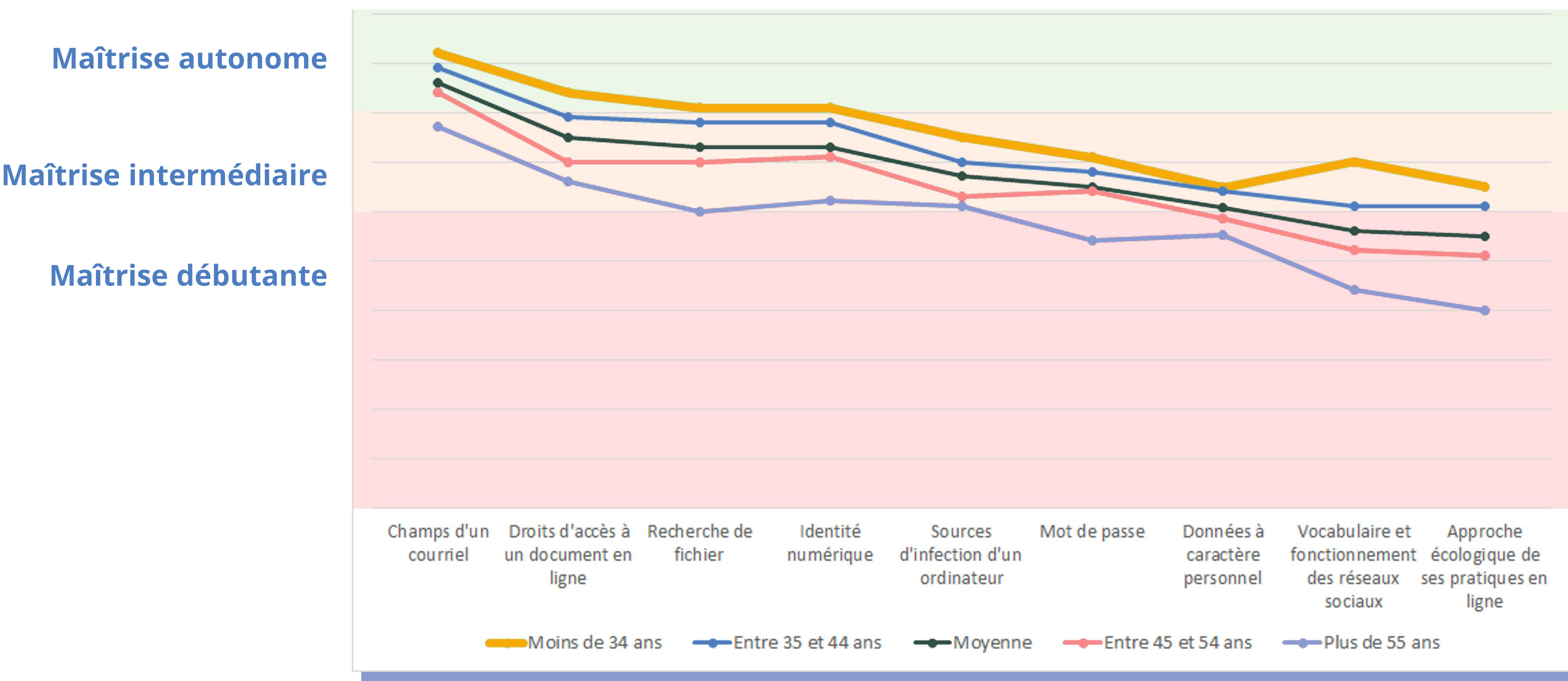
Répartition selon le degré de maîtrise mesuré en fonction de l'âge

1255 répondants



Malgré une meilleure maîtrise des compétences testées, les - de 34 ans restent en fragilité sur des sujets clés comme la sécurité ou encore les données personnelles

Maîtrise des différents sujets testés par tranche d'âge

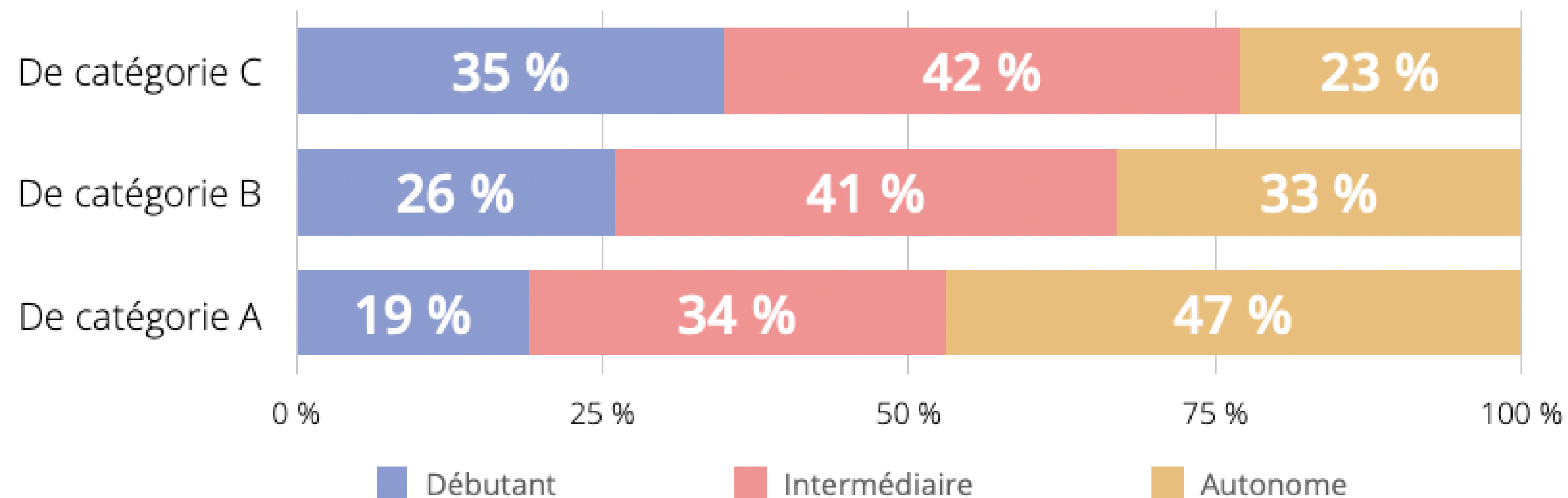


1337 répondants

**Des degrés de maîtrise
variant sensiblement
en fonction de la
catégorie de l'agent**

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

Base : 1 240 participants

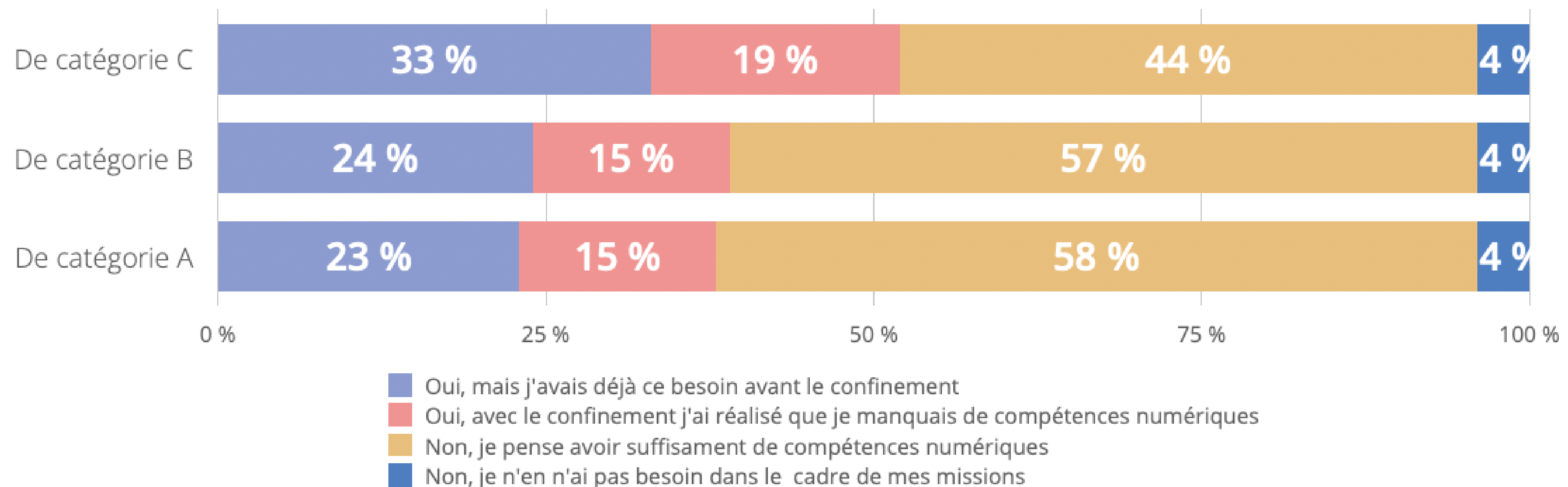


Les répondants issus de **catégorie C** ont eu **davantage de difficultés** sur les **compétences numériques testées**

Cependant, les répondants de catégorie C sont ceux qui expriment le plus le souhait de pouvoir bénéficier de formation, l'effet confinement ne venant renforcer qu'un besoin en formation déjà très présent

Besoin en formation exprimé en fonction de la catégorie des agents

Base : 1 227 participants



**Le ressenti des participants
vis à vis de leurs
compétences numériques
versus leur niveau de
maîtrise réel.**

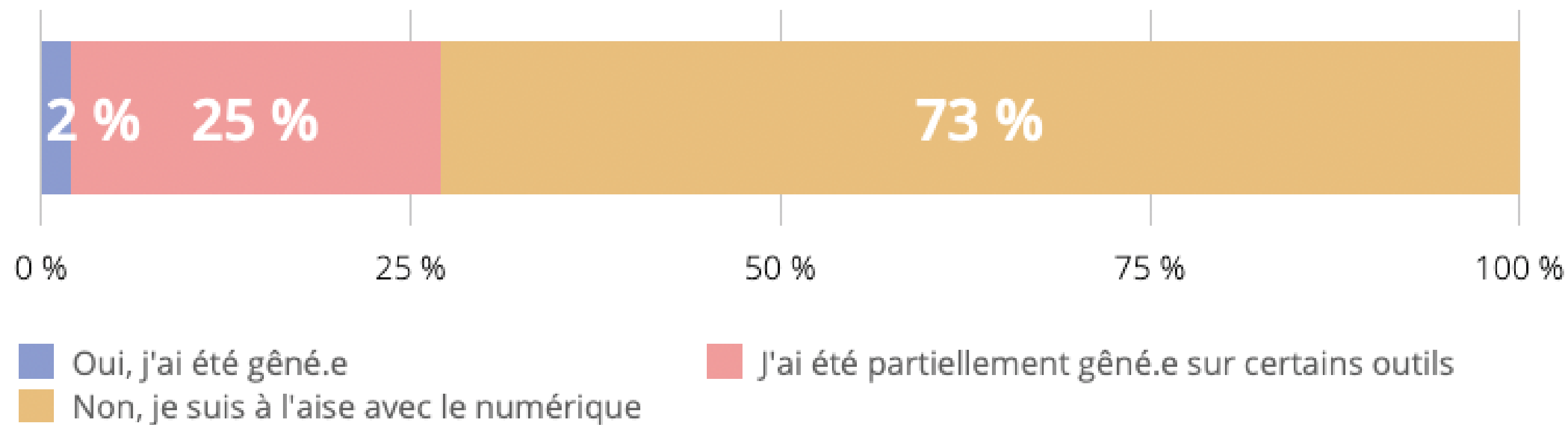
BB

Avez-vous été gêné.e pendant la période de confinement par votre manque de maîtrise du numérique pour l'exercice de vos missions ?

DD

Répartition de l'échantillon selon le degré de maîtrise ressenti

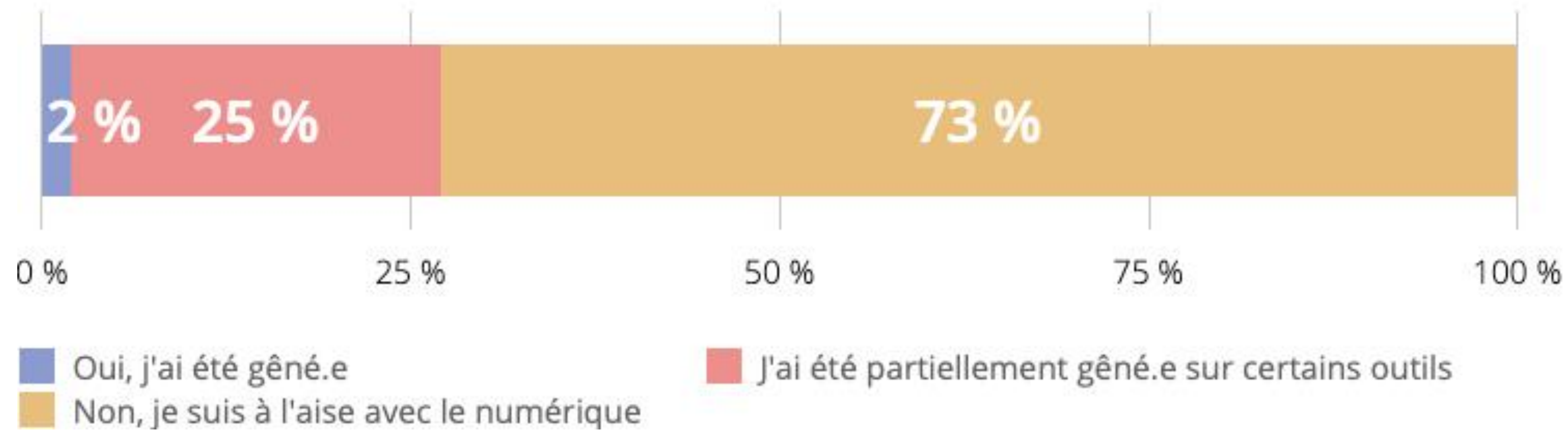
Base : 1 255 participants



Une grande majorité de répondants n'a pas été gênée pendant le confinement par son manque de maîtrise du numérique

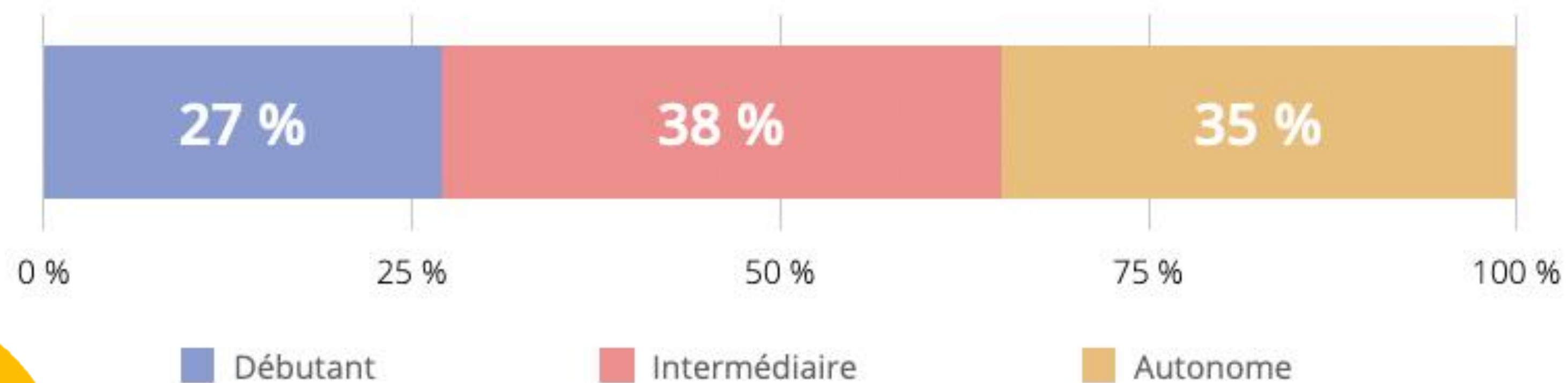
Degré de maîtrise ressenti

Base : 1 337 participants



Degré de maîtrise réel

Base : 1 337 participants



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**



Synthèse de l'enquête

Les principaux enseignements de l'enquête

Le niveau global

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

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.

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 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.

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.

The background features a complex network diagram with various nodes and connecting lines, set against a blue gradient. The nodes are represented by circles of different sizes and colors (light blue, white, and dark blue), and the lines are thin and light-colored. The overall aesthetic is modern and data-oriented.

Profils types des répondants de l'enquête

Qualification de l'échantillon par profils types d'agents

Les résultats présentés permettent de caractériser et de modéliser trois profils types d'agents.



DEBUTANT

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.

Profil type de l'agent ayant un niveau débutant



DEBUTANT

Réaliser des actions simples dans des situations déjà rencontrées

364 répondants

- Maîtrise débutante
- Maîtrise intermédiaire : les notions sont connues, les pratiques restent basiques
- Maîtrise autonome : les pratiques sont avancées

Sujet	Niveau de maîtrise	
Courriel		Utilisation des éléments de configuration et de paramétrage d'une messagerie électronique courants
Document en ligne		Compréhension qu'un document peut être soumis à des droits d'accès
Identité numérique		Non familiers de la notion d'identité numérique
Mot de passe		Familiers avec quelques bonnes pratiques basiques dans le choix d'un mot de passe sécurisé
Fichiers		Utilisation du gestionnaire de fichiers sans en maîtriser la navigation
Sources d'infection d'un ordinateur		Identification de quelques pratiques courantes susceptibles d'affecter un ordinateur
Données à caractère personnel		Familiarité avec la notion de données à caractère personnel mais pas de maîtrise suffisante des enjeux plus fins
Réseaux sociaux		Peu familiers avec des notions courantes entourant l'usage des réseaux sociaux témoignant d'un usage très limité
Approche écologique de ses pratiques en ligne		Non sensibilisés aux moyens de réduire la consommation énergétique de leurs appareils numériques

Profil type de l'agent ayant un niveau intermédiaire



INTERMÉDIAIRE

S'en sortir seul dans la plupart des situations courantes rencontrées

503 répondants

- Maîtrise débutante
- Maîtrise intermédiaire : les notions sont connues, les pratiques restent basiques
- Maîtrise autonome : les pratiques sont avancées

Sujet	Niveau de maîtrise	
Courriel		Autonomes dans la configuration et le paramétrage d'une messagerie électronique
Identité numérique		Familiers de la notion d'identité numérique mais n'en maîtrisent pas les enjeux
Fichiers		Autonomes pour retrouver un fichier rapidement mais en difficulté face à des situations complexes
Documents en ligne		Compréhension qu'un document peut être soumis à des droits d'accès
Mot de passe		Maîtrise des bonnes pratiques les plus courantes dans le choix d'un mot de passe sécurisé
Données à caractère personnel		Familiarité avec la notion de données à caractère personnel mais pas de maîtrise suffisante des enjeux plus fins
Sources d'infection d'un ordinateur		Identification des risques les plus courants d'infection d'un ordinateur
Réseaux sociaux		Quelques notions des réseaux sociaux mais une maîtrise simple qui ne permet pas d'être à l'aise
Approche écologique de ses pratiques en ligne		Non sensibilisés à tous les impacts de leurs pratiques en ligne et n'identifient pas les bonnes pratiques pour en réduire l'impact

Profil type de l'agent ayant un niveau autonome



AUTONOME

Bagage suffisant pour maîtriser des situations nouvelles et en comprendre les enjeux.

470 répondants

- Maîtrise débutante
- Maîtrise intermédiaire : les notions sont connues, les pratiques restent basiques
- Maîtrise autonome : les pratiques sont avancées

Sujet	Niveau de maîtrise	Description
Courriel	●	Autonomes dans la configuration et le paramétrage d'une messagerie électronique, y compris dans les usages les moins courants
Document en ligne	●	Autonomes dans la gestion des droits d'accès à un document, en difficulté dans les situations les moins courantes
Sources d'infection d'un ordinateur	●	Identification de la plupart des risques d'infection d'un ordinateur
Fichiers	●	Autonomes pour retrouver un fichier rapidement mais en difficulté face à des situations complexes
Identité numérique	●	Maîtrise de la notion d'identité numérique et de tous ses enjeux
Approche écologique de ses pratiques en ligne	●	Sensibilisés aux moyens de réduire la consommation énergétique de leurs appareils numériques sans identifier les bonnes pratiques
Réseaux sociaux	●	Maîtrise des réseaux sociaux, mais des difficultés pour une compréhension fine de leurs enjeux
Mot de passe	●	Maîtrise des bonnes pratiques les plus courantes dans le choix d'un mot de passe sécurisé
Données à caractère personnel	●	Familiarité avec la notion de données à caractère personnel et compréhension des risques liés au recoupement sans une maîtrise fine des enjeux plus fins



Annexes

Informations détaillées sur le contenu proposé pour l'enquête

Au sein du domaine...*	Au sein de la compétence...	Au sein de la thématique...	Sujet proposé	Description du sujet
1. Informations et données	1.2 Gérer des données	<i>Stocker, organiser et retrouver</i>	Recherche de fichier	Retrouver un fichier (d'après son nom, son contenu, son emplacement,...)
2. Communication et collaboration	2.1 Interagir	<i>Configurer et paramétrer une messagerie électronique</i>	Champs d'un courriel	Envoyer un courriel en maîtrisant ses différents champs (A, Cc, Cci, Objet)
	2.2. Partager et publier	<i>Réseaux sociaux</i>	Vocabulaire et fonctionnement des réseaux sociaux	Connaître le vocabulaire et le fonctionnement des réseaux sociaux
	2.3 Collaborer	<i>Collaboration synchrone</i>	Droits d'accès à un document en ligne	Gérer les droits d'accès à un document en ligne
	2.4 S'insérer dans le monde numérique	<i>Présence en ligne</i>	Identité numérique	Connaître la notion d'identité numérique et ce qui la compose
4. Protection et sécurité	4.1 Sécuriser l'environnement numérique	<i>Comportement de prudence</i>	Mot de passe	Connaître les recommandations pour le choix d'un mot de passe sécurisé
			Sources d'infection d'un ordinateur	Connaître les pratiques susceptibles d'infecter un ordinateur
	4.2 Protéger les données personnelles et la vie privée	<i>La collecte des données personnelles et la loi informatique et libertés</i>	Données à caractère personnel	Connaître les notions de données à caractère personnel, de recoupement et d'anonymisation
	4.3 Protéger la santé, le bien-être et l'environnement	<i>Protéger l'environnement</i>	Approche écologique de ses pratiques en ligne	Adapter ses pratiques en ligne pour limiter leur impact environnemental

*Les notions de « domaine », « compétence », « thématique » et « sujet » font référence à la structuration du [référentiel Pix](#)



En partenariat avec :

