



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale des douanes
et droits indirects

BP1124V1

CONCOURS INTERNE

POUR LE RECRUTEMENT DE CONTRÔLEURS DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS

BRANCHE DU CONTRÔLE DES OPÉRATIONS COMMERCIALES ET D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

SPÉCIALITÉ « TRAITEMENT AUTOMATISÉ DE L'INFORMATION – PROGRAMMEUR »

SESSION 2024

ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ N°1

(DURÉE : 3 HEURES – COEFFICIENT 2)

RÉPONSE À DES QUESTIONS ET/OU CAS PRATIQUE SUR UN SUJET A
CARACTÈRE ADMINISTRATIF À PARTIR D'UN DOSSIER AFIN
D'APPRÉCIER LES CAPACITÉS RÉDACTIONNELLES DES CANDIDATS

AVERTISSEMENTS IMPORTANTS

Veillez à bien paginer vos copies.

L'usage de tout matériel autre que le matériel usuel d'écriture et de tout document autre que le support fourni est **interdit**.

La copie ne saurait comporter de **nom, initiales, paraphe, signature, lieu géographique ou tout autre signe distinctif**, susceptibles de permettre l'identification du candidat. Le non-respect de cette consigne entraînera l'exclusion du concours.

Toute fraude ou tentative de fraude constatée par la commission de surveillance entraînera l'**exclusion du concours**.

Il vous est interdit de quitter définitivement la salle d'examen **avant le terme de la deuxième heure**.

Le présent document comporte **17 pages** numérotées.

Remarques préliminaires :

Chaque réponse sur votre copie doit être précédée du numéro de la question à laquelle elle se rapporte.

Aucune réponse ne doit être inscrite sur le sujet.

Sujet

À partir des documents ci-joints, répondez à chacune des questions suivantes :

- Question 1 :

Quelle est la stratégie du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique (MEFSIN) pour favoriser l'acculturation des agents au numérique ?
(1 page maximum)

- Question 2 :

Présentez le dispositif PAC-Num. Quels sont les différents acteurs de ce dispositif ?
(1 page maximum)

- Question 3 :

Qu'est-ce qu'une formation hybride ?
(10 lignes maximum)

- Question 4 :

Vous travaillez dans un service informatique au sein d'une direction des douanes. Votre supérieur hiérarchique vous demande de faire une note de sensibilisation au dispositif PAC-Num en présentant les avantages attendus pour les agents et les usagers.
(2 pages maximum)

Liste des documents :

- DOCUMENT 1** : Inclusion numérique à Bercy : renforcer les capacités des agents pour améliorer l'expérience des usagers
www.bercynumerique.finances.gouv.fr, 3 mars 2023
- DOCUMENT 2** : Présentation du PAC-Num
www.bercynumerique.finances.gouv.fr
- DOCUMENT 3** : Document d'orientation stratégique du MEFSIN en matière de formation professionnelle 2022-2024 – Secrétariat Général du MEFSIN
www.monalize.alize.finances.rie.gouv.fr, 14 novembre 2022
- DOCUMENT 4** : Le schéma directeur de la formation professionnelle tout au long de la vie des agents de l'État 2021-2023
www.fonction-publique.gouv.fr, 28 octobre 2021
- DOCUMENT 5** : L'acculturation au numérique à Bercy, cela fonctionne aussi en distanciel
www.bercynumerique.finances.gouv.fr, 7 décembre 2023
- DOCUMENT 6** : Le PAC-Num à l'heure européenne : échanges le 25 janvier dernier avec la délégation belge de Wallonie-Bruxelles !
www.bercynumerique.finances.gouv.fr, 8 décembre 2023

Le fonds documentaire est composé de 14 pages.

DOCUMENT 1 :

Inclusion numérique à Bercy : renforcer les capacités des agents pour améliorer l'expérience des usagers

www.bercynumerique.finances.gouv.fr, 3 mars 2023

Isabelle Oyarsabal, responsable du projet PAC-Num détaille le dispositif d'inclusion numérique « PAC-Num » lancé par le ministère de l'Économie et des Finances qui promet notamment d'améliorer les relations aux usagers.

Le ministère de l'Économie et des Finances a lancé un dispositif d'inclusion numérique auprès des agents, baptisé « PAC-Num ». Ce programme, d'une durée de trois ans, ambitionne d'acculturer ces derniers au numérique, avec un double objectif : renforcer les compétences internes, et améliorer les relations avec les usagers. Isabelle Oyarsabal, responsable du projet PAC-Num, nous en expose les contours.

Alliancy. Pour quelles raisons avez-vous mis en place ce « PAC-Num » ?

[Isabelle Oyarsabal]. Ce dispositif, actuellement à l'étude jusqu'en fin d'année, répond aux objectifs de développement des compétences numériques du ministère issues des orientations gouvernementales, et des directives en matière de formation du ministère de l'Économie et des Finances, pour l'ensemble de nos 130 000 collaborateurs. Il prévoit un accompagnement à la transition des agents du ministère au numérique, et leur permet de monter en compétences, mais également de s'auto-évaluer, avec des programmes à la carte.

Quels sont les objectifs fixés par Bercy en matière d'inclusion ?

[Isabelle Oyarsabal]. Ce programme s'inscrit dans le cadre d'une offre globale portée par le secrétariat général, et à destination de l'ensemble de nos directions générales. L'objectif est de proposer à l'ensemble de nos agents la possibilité de déterminer leur niveau actuel, et de disposer d'une formation personnalisée via une plateforme innovante. Ces derniers peuvent utiliser la technologie PIX pour s'auto-évaluer et bénéficier de formations adaptées à leur niveau. Toutefois, c'est une démarche incitative, les agents doivent donc être partie prenante de ce programme. Il s'agit d'une action stratégique avec un véritable parcours apprenant, en ligne comme en présentiel, proposée par l'organisme IGPDE¹ avec lequel nous avons un accord jusqu'en 2024.

En quoi consiste ce programme et quels sont les résultats attendus ?

[Isabelle Oyarsabal]. La thématique de la transformation de l'action publique irrigue l'ensemble de notre offre et se décline notamment au travers de ces trois grands pôles à savoir : l'acculturation au numérique, la créativité et le multimédia. Au quotidien, les administrations doivent intégrer des pratiques numériques pour répondre aux attentes des usagers : simplification des démarches, mobilité, offres de services publics de proximité, co-construction des politiques publiques, stratégie de communication. Ce programme permet à chacun de mieux comprendre les principaux enjeux du numérique dans l'administration, de se familiariser au fonctionnement de l'intelligence artificielle, tout en découvrant les usages et domaines de la science de la donnée.

¹ Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique

Depuis son déploiement, observez-vous des améliorations dans la relation avec les usagers ?

[Isabelle Oyarsabal]. Absolument, ces actions globales de formation sont une véritable valeur ajoutée pour nos services, et améliorent la qualité de l'expérience avec les usagers, en particulier pour les agents les plus exposés au public. Sur les outils liés à l'accueil notamment, cela a permis d'améliorer les relations/usagers, et en interne, de renforcer l'expérience collaborateurs. Les directions internes sont bien conscientes de l'importance d'exploiter ces programmes pour améliorer les compétences des agents. Toutefois, ce dispositif est encore en phase expérimentale, et nous le renforcerons dans un second temps.

Quels sont les premiers résultats obtenus ? Avez-vous rencontré un bon accueil du dispositif ou notez-vous des agents réfractaires ?

[Isabelle Oyarsabal]. Nous sommes plutôt satisfaits des premiers résultats : 64 000 collaborateurs ont déjà utilisé la plateforme et sont actuellement en parcours de formation. C'est plutôt encourageant. Nous poursuivons notre action de communication auprès de la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques) et ses 99 000 agents, ensuite nous ciblerons la Douane, la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes) et enfin, la Direction du Trésor. À la fin de l'année, l'ensemble de nos agents répartis sur les différentes directions auront été touchés par ce programme. Nous procéderons alors à une évaluation globale, pour un réajustement si nécessaire.

DOCUMENT 2 :

Présentation du PAC-Num *www.bercynumerique.finances.gouv.fr*

Le parcours apprenant sur les compétences numériques, PAC-Num, est un dispositif personnalisé d'évaluation et de développement des compétences numériques. Il s'appuie sur un triptyque "auto-évaluer, former et accompagner". Le PAC-Num est orienté vers l'inclusion et l'amélioration des compétences numériques de l'ensemble des agents du ministère.

Conçu comme une offre de services à destination de l'ensemble des agents du ministère, ce chantier ministériel RH d'envergure, s'inscrit dans le cadre des nouvelles orientations ministérielles et interministérielles de formation.

Ce projet propose une démarche intégrée innovante portant sur :

- une démarche d'auto – évaluation des compétences numériques grâce aux parcours PIX en ligne ;
- des parcours personnalisés de formation proposés par l'IGPDE, adaptés aux niveaux de compétence des agents.

Le PAC-Num, qu'est-ce que c'est ?

Conscient des enjeux des transformations numériques de l'État, le ministère développe depuis plusieurs années une stratégie d'inclusion et de renforcement des compétences numériques des agents, laquelle a démarré avec la mise à disposition du passeport numérique sur la plateforme IGPDE.

En 2021, le bureau des Transformations RH (Secrétariat Général) a lancé un nouveau dispositif, le Parcours Apprenant sur les « Compétences Numériques » (PAC-Num), un dispositif personnalisé d'auto-évaluation des compétences et d'accès aux formations adaptées aux besoins des agents du ministère. Le PAC-Num a pour objectif de répondre au mieux à une demande forte, des agents et des managers, de personnalisation de l'offre de formation au numérique et d'accompagnement.

• Se former

Une fois votre parcours d'auto évaluation PIX terminé, vous pouvez continuer votre parcours en vous inscrivant aux formations PAC-Num sur la nouvelle plateforme de l'IGPDE, Bagheera.

• Approfondir

La ressource numérique « PAC-Num »

Dans le cadre du baromètre numérique, les agents du SG ont manifesté le souhait de disposer de dispositifs d'apprentissage à la carte, notamment en micro learning. Prévus dans le dispositif PAC-Num, la ressource numérique répond à ce besoin et s'inscrit dans la volonté d'accélérer la transformation numérique au service des agents.

Pour la concevoir, nous avons identifié des « ressources » libres de droits, sous forme de vidéos explicatives de quelques minutes, ciblant les principaux termes émergents du numérique et nous les avons regroupées sous formes de parcours. Ce dispositif à la carte

permet aux agents de choisir une thématique de formation et de l'approfondir au gré de leurs disponibilités.

Au moyen de cet outil, les agents peuvent s'appropriier librement le domaine du numérique qui constitue un réel enjeu pour l'avenir.

Structuration de la ressource numérique

Le cadre de référence des compétences numériques (CRCN) a constitué le point de départ pour la structuration de cette ressource. Dans ce référentiel, cinq domaines et seize compétences sont référencés. Nous avons retenu quatre de ces domaines, car le développement de contenus (programmation informatique...) s'adressait à une partie limitée des agents :

- Environnement numérique (s'insérer dans le monde numérique) ;
- Information et données (recherche et veille d'information, gestion et traitement des données) ;
- Communication et collaboration (partage et publication de contenus, interactions et collaboration) ;
- Protection et sécurité (de l'individu et son environnement).

À l'issue de la collecte de données, nous avons structuré les parcours définitifs autour de trois thématiques :

1. PAC-Num - Usages du Web :

- S'insérer dans le monde numérique ;
- Traiter des données ;
- Mener une recherche et une veille d'information.

2. PAC-Num - Bureautique, outils collaboratifs et Web Social :

- Connaître les outils bureautiques (messagerie, traitement de texte, tableur, diaporama, bases de données) ;
- Collaborer et gérer des projets ;
- Interagir sur le web.

3. PAC-Num – Sécurité numérique, santé et environnement :

- Sécuriser les données et l'environnement numérique ;
- Protéger le bien-être et la santé;
- Protéger l'environnement.

[...]

DOCUMENT 3 :

Document d'orientation stratégique du MEFSIN en matière de formation professionnelle 2022-2024 – Secrétariat Général du MEFSIN

www.monalize.alize.finances.rie.gouv.fr, 14 novembre 2022

[...]

2 -Accélérer la transformation numérique

L'accélération de la transformation numérique depuis quelques années au sein du ministère a rendu nécessaire le déploiement d'une stratégie ministérielle d'accompagnement numérique des agents visant à déployer des actions de formation et des outils adaptés et performants pour favoriser la montée en compétence dans ce domaine.

Cette démarche volontariste s'est illustrée dès 2017 par la création, par le SG en partenariat avec l'IGPDE, et co-construit avec les directions, du portail Bercy numérique et du parcours « Passeport numérique ».

Dans ce cadre, les écoles de formation des directions, ainsi que l'IGPDE (Journée Numériques ou le Cycle supérieur du numérique (CSNum)), ont su développer des formations en ligne pour leurs agents.

Par ailleurs, depuis le confinement de mars 2020 et avec les effets prolongés de la crise sanitaire, ces mêmes établissements ont su s'adapter dans l'urgence et intensifier leur offre de services avec davantage de modules de formation à distance.

Le bilan 2020 a permis de confirmer l'intérêt des nouvelles modalités de formation (distanciel, hybride présentiel/distanciel).

Dans ce contexte, le ministère approfondira les deux actions suivantes.

2.1 Poursuivre l'acculturation numérique des agents pour une meilleure reconnaissance de leurs compétences numériques

Les actions mises en place dans le cadre du plan ministériel d'acculturation numérique des agents au sein du SG ont permis d'appréhender plus précisément les attentes et les besoins des agents et des services.

Ce parcours apprenant numérique, dit PAC-Num, destiné aux 130 000 agents du ministère, sera accompagné de l'expérimentation d'outils d'évaluation des compétences numériques (outil PIX déjà expérimenté par le SG/IGPDE) de nature à être généralisés à d'autres directions.

Il s'agit d'un dispositif inclusif, accessible à tout public, y compris aux personnes en situation de handicap.

Une première étape a été franchie à l'automne 2021 avec le déploiement du PAC-Num auprès d'environ 20 000 agents de la DGFIP et au sein du Secrétariat Général (2 400 agents).

Ce dispositif se traduira par :

- une meilleure identification des besoins professionnels et une évaluation des niveaux de compétence numérique de chaque agent ;
- un accompagnement personnalisé de proximité ;
- une formation adaptée, suivie d'un partage de bonnes pratiques, dans le cadre d'un site dédié PAC-Num adossé au portail Bercy numérique.

2.2 S'appuyer sur la formation en ligne pour développer le plus largement possible l'offre de formation

→ L'innovation pédagogique sera encouragée pour poursuivre la digitalisation et la multimodalité des parcours de formation, afin de répondre aux besoins et aux souhaits de formation des agents

Les directions et opérateurs de formation poursuivront leurs travaux d'adaptation des parcours de formation sur la base du recueil des besoins et de l'analyse de la maturité digitale des parcours.

→ Former les acteurs de la formation à la conception et à l'animation de formations en ligne et hybrides

Une offre de formation à destination des acteurs de la formation sera déployée afin d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires à la conception et à l'animation de formations en ligne et hybrides.

→ Poursuivre les travaux d'optimisation en matière d'ingénierie de formation

Le déploiement en cours de la plateforme interministérielle MENTOR permettra d'engager plus largement une réflexion sur le partage en matière d'ingénierie de formation et sur l'accès des agents à la formation en ligne. L'IGPDE et la DGFIP sont déjà associés à cette action de contribution à la mutualisation interministérielle.

Ainsi, avec la contribution financière de la DGAFP, l'IGPDE pourra réaliser des supports de formation innovants disponibles pour tous les agents publics sur la plateforme MENTOR (modules de e-formation sur des thématiques transversales, comme les fondamentaux de la gestion budgétaire, les fondamentaux de l'Union européenne, l'achat public de l'État, la tutelle des opérateurs de l'État...). Inversement, les agents du MEFSIN pourront à terme accéder aux formations mises en ligne sur MENTOR par les autres administrations publiques.

DOCUMENT 4 :

Le schéma directeur de la formation professionnelle tout au long de la vie des agents de l'État 2021-2023

www.fonction-publique.gouv.fr, 28 octobre 2021

[...]

AXE II. ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'ÉTAT.

Utiliser le numérique comme levier de la transformation de l'action publique pour répondre aux évolutions des administrations

Action prioritaire n° 3 : Développer les compétences numériques des agents et des professionnels de la filière numérique et SIC¹ et déployer la certification des compétences numériques.

Prévue dans le cadre du premier schéma directeur (2018-2020), cette action prioritaire qui constitue un enjeu majeur pour l'État et un levier de modernisation des organisations et des modes de travail, a pour objectif de répondre aux priorités du Gouvernement en matière de formation des agents aux usages du numérique afin d'accompagner la numérisation du service public et d'assurer la réussite de l'ensemble des projets numériques et ainsi la transformation numérique de l'État. Pour la mise en œuvre de cette action prioritaire, deux chantiers sont prévus :

Chantier 3.1 à conduire : Intégrer dans les parcours de formation statutaire des modules dédiés à l'acculturation au numérique s'appuyant sur un socle commun de connaissances.

Chef de file interministériel : **DGAFP**

Mise en œuvre interministérielle et appropriation par **tous les ministères : administrations centrales, services déconcentrés, écoles de service public et établissements publics.**

L'acculturation au numérique des agents publics, eu égard à l'essor important des pratiques de communication médiatisée par les réseaux numériques, constitue un enjeu de formation majeur. En effet, le numérique entraîne de nouvelles pratiques d'échange entre agents et des modalités de travail nécessitant des compétences techniques et relationnelles spécifiques. Il soulève des questions de coordination de la communication, de maîtrise de nouveaux outils tout autant que des questions éthiques impliquant notre capacité à nous interroger aussi bien sur notre comportement face à la technologie que sur le comportement propre, souvent automatisé et programmé, de la technologie.

L'acculturation au numérique de l'ensemble des agents publics constitue un prérequis pour la réussite d'une démarche de transition numérique.

Ce chantier consiste à mettre en place une offre de formation au numérique socle qui doit être partagée et intégrée dans les parcours de formation statutaire destinés aux élèves fonctionnaires de l'ensemble des écoles de service public et établissements publics. Cette offre de formation interministérielle doit permettre aux futurs fonctionnaires de :

- identifier les enjeux de la transformation numérique ;

¹ Système d'Information et de Communication

- acquérir des réflexes dans ce domaine qui est en constante évolution, en se formant et en restant en veille ;
- maîtriser son identité numérique et son utilisation des réseaux sociaux ;
- vérifier et de hiérarchiser l'information numérique ;
- maîtriser les outils de bureautique et les outils collaboratifs notamment en lien avec le développement du travail à distance.

Étapes pour la conduite du chantier :

- Cadrage de l'action ;
- État des lieux des cursus de formation statutaire et des enseignements sur l'acculturation au numérique ;
- Élaboration du socle commun de formation ;
- Intégration dans les parcours de formation statutaire.

Indicateur 3.1 : Nombre de parcours de formation statutaire intégrant ce socle commun

Cible : **100 % de parcours de formation statutaire dont celle des futurs cadres supérieurs du service public intégrant le socle commun**

Calendrier :

Mise en œuvre interministérielle : **action engagée depuis décembre 2020 / Fin de chantier : septembre 2021**

Mise en œuvre ministérielle : **travaux à engager à partir de mars 2021 / Fin de chantier : décembre 2022**

Chantier 3.2 à conduire : Mettre en œuvre la formation au numérique pour tous les agents et pour les métiers numériques et SIC et déployer la certification des compétences numériques.

Chefs de file interministériels : **DGAFP & DINUM**

Mise en œuvre stratégique et opérationnelle par **tous les ministères : administrations centrales, services déconcentrés, PFRH¹, écoles de service public et établissements publics.**

Afin de poursuivre les objectifs définis dans le cadre du premier schéma directeur (2018-2020), à savoir : certifier les compétences numériques pour l'ensemble des agents et développer une offre de formation pour répondre aux besoins de formation des agents utilisant ou souhaitant utiliser le numérique dans leur pratique professionnelle ou dont les missions nécessitent une expertise du numérique, deux marchés interministériels ont été engagés entre 2018 et 2020.

Le marché interministériel de formation aux compétences numériques, dont l'offre de formation est organisée pour répondre à différents niveaux d'acquisition de compétences (du niveau débutant au niveau expert), notifié en juillet 2020 et destiné aussi bien à des spécialistes qu'à des décideurs et à des agents dont les missions nécessitent une connaissance précise dans les domaines du développement et de la fourniture de services

¹ Plates-formes régionales d'appui interministériel à la gestion des ressources humaines

informatiques, aux agents en charge de la diffusion et de la communication numériques, aux agents utilisant ou souhaitant utiliser le numérique dans leur pratique professionnelle, comme par exemple, les archivistes, les documentalistes et toute personne impliquée dans l'utilisation d'une GED¹, les graphistes, les consultants en informatique décisionnelle, ingénieurs de données, statisticiens, à tout agent souhaitant avoir une première approche des réseaux informatiques, ou encore à des agents souhaitant acquérir des certifications.

Cette offre de formation est complétée par le marché interministériel de formation à la bureautique dont la notification est programmée en 2021. Ce marché a pour objectif de permettre à l'ensemble des agents d'acquérir des compétences de base pour les uns et de développer des expertises pour les autres, en matière de bureautique.

Dans le cadre de ce chantier, deux objectifs sont poursuivis :

1. Consolider ces premières réalisations en matière de formation au numérique et mettre en place les conditions nécessaires pour le recours à ces marchés pour les ministères qui ne disposent pas de ressources internes de formation.
2. Organiser l'évaluation et la certification des compétences numériques afin de permettre leur valorisation dans les parcours professionnels des agents.

Étapes pour la conduite du chantier :

- Mettre en place des marchés subséquents pour favoriser le recours au marché interministériel de formation aux compétences numériques ;
- Mettre en place des marchés subséquents pour favoriser le recours au marché interministériel de formation à la bureautique qui sera notifié en 2021 ;
- Mettre en place un dispositif d'évaluation et de certification des compétences numériques pour l'ensemble des agents.

Indicateur 3.2.1 : % d'agents formés

Cible 3.2.1 : **Taux de progression de la formation des agents : augmentation de 10 % par an du nombre d'agents formés dans chaque ministère**

Indicateur 3.2.2 : Dispositif de certification des compétences numériques

Cible 3.2.2 : **Utilisation par chaque département ministériel d'un dispositif de certification ou d'évaluation**

Calendrier : Cible 3.2.1

Mise en œuvre interministérielle : **chantier réalisé en 2020**

Mise en œuvre ministérielle : **à déployer en 2020**

Fin du chantier : **décembre 2023**

Calendrier : Cible 3.2.2

Mise en œuvre ministérielle : **à déployer en 2020**

Fin du chantier : **décembre 2023**

¹ GED : gestion électronique des documents

Action prioritaire n° 4 : S'appuyer sur la formation en ligne pour développer une dynamique d'hybridation de l'offre de formation

Dans cette action prioritaire, il s'agit de renouveler les pratiques de formation en s'appuyant notamment sur les possibilités offertes par le numérique. En effet, cette action vise à mettre en place les conditions nécessaires pour permettre le développement de dispositifs hybrides de formation, alliant temps de formation en ligne et des temps de formation à travers d'autres modalités (en présentiel, en situation de travail par exemple). À travers les quatre chantiers que compte cette action, l'objectif est de proposer un cadre partagé de la formation en ligne destinée aux agents (chantier 4.1), une évolution des grilles de rémunération pour les professionnels impliqués dans la conception et/ou l'animation de dispositifs de formation en ligne (chantier 4.4), la professionnalisation des formateurs internes et des ingénieurs pédagogiques (chantier 4.3) afin qu'ils puissent répondre aux objectifs du chantier 4.2 en matière d'innovation pédagogique et d'hybridation des dispositifs de formation.

Chantier 4.1 à conduire : Définir le cadre d'usage de la formation en ligne et l'étendre aux différentes modalités pédagogiques de formation

Chef de file interministériel : **DGAFP**

Mise en œuvre interministérielle et appropriation par **tous les ministères : administrations centrales, services déconcentrés, PFRH, écoles de service public et établissements publics.**

Les travaux menés avec les ministères pour la mise en place d'un cadre de référence pour les administrations en charge du pilotage et de l'organisation de la formation professionnelle en ligne ont été engagés dans le cadre du premier schéma directeur (2018-2020). Le cadrage qui en est issu précise les solutions organisationnelles, pédagogiques et techniques et les conditions de leur déploiement.

Ce cadrage, premier volet de ce chantier, apporte, avec l'intégration du numérique dans les dispositifs de formation, une réactualisation du cadre juridique de la formation des agents et formule les recommandations devant être appropriées par les ministères quel que soit leur niveau d'action pour organiser la formation en ligne.

Ce chantier se poursuit dans le cadre de ce second schéma directeur pour définir les conditions de formation dans le cadre de dispositifs intégrés dans les situations de travail, cadrer l'accompagnement possible par les managers, les pairs et le collectif du travail, et mettre en visibilité ces dispositifs existants ou encourager leur développement en organisant la transmission des expériences, des connaissances et des compétences, en les organisant via le mentorat ou tout autre dispositif pertinent.

Ce chantier vise également à valoriser les compétences internes d'une administration et à enrichir les situations de formation qui non seulement peuvent ne pas être séparées de la situation de travail mais constituent un terrain pour l'application pratique des connaissances et pour leur transformation en compétences.

Étapes pour la conduite du chantier :

- Diffusion du cadre d'usage de la formation en ligne et transposition par les services ;
- Mise en place d'un groupe de travail par la DGAFP pour examiner le cadre d'usage entendu à d'autres modalités de formation. La formation en situation de travail est proposée comme première étape pour ce cadre d'usage étendu : quelle ingénierie de

formation ? Quelle organisation ? Quel formalisme ? Quel accompagnement des acteurs ?

- État des lieux des actions de formation déjà déployées et analyse ;
- Élaboration du cadre de la formation en situation de travail en l'inscrivant dans la continuité du cadre de la formation en ligne ;
- Identification d'autres modalités de formation innovantes et cadrage ;
- Élaboration du document « Cadre d'usage de la formation professionnelle continue » avec l'ensemble des modalités de formation.

Indicateur 4.1.1 : Cadre d'usage de la formation en ligne

Cible 4.1.1 : Diffusion en 2021/ Transposition par les services

Indicateur 4.1.2 : Cadre d'usage étendu de la formation

Cible 4.1.2 : Diffusion en 2023/ Transposition par les services

Calendrier : Cible 4.1.1

Mise en œuvre interministérielle : **chantier engagé en 2019 / Fin de chantier : juin 2021**

Mise en œuvre ministérielle : **à déployer à partir de juillet 2021 / Fin du chantier : mars 2022**

Calendrier : Cible 4.1.2

Mise en œuvre interministérielle : **à engager en janvier 2022 / Fin du chantier : juin 2023**

Mise en œuvre ministérielle : **à déployer à partir de juin 2023 / Fin du chantier : décembre 2023.**

Chantier 4.2 à conduire : Encourager l'innovation pédagogique en proposant une part des sessions de formation en format hybride et multimodal, à l'appui des dynamiques d'apprentissage.

Chef de file interministériel : DGAFP

Mise en œuvre stratégique et opérationnelle par **tous les ministères : administrations centrales, services déconcentrés, PFRH, écoles de service public et établissements publics.**

L'introduction du numérique dans la formation réinterroge les organisations existantes et nécessite que soient pris en compte différents éléments, facteurs de la réussite de déploiement de dispositifs de formation innovants et de la garantie de leur qualité.

Ces facteurs qu'ils soient organisationnels, pédagogiques ou techniques (cf. chantier 4.1) concourent à renouveler les pratiques d'ingénierie de formation intégrant le numérique pour élargir l'accès à la formation, proposer des dispositifs adaptés aux besoins des agents et associant plusieurs modalités de formation à la fois (hybridation) pour accompagner les agents dans le développement de leurs compétences.

L'hybridation est à entendre dans le sens d'un dispositif de formation articulant au minimum deux modalités de formation.

Ainsi, un dispositif de formation comportant une phase à distance et une phase en présentiel est un dispositif de formation hybride. Toutefois, il s'agit, dans le cadre du dispositif d'hybridation tel qu'il est porté par le schéma directeur de la formation professionnelle d'enrichir cette conception déjà déployée dans les ministères, en lui adjoignant là où cela est

pertinent, là où cela est nécessaire d'autres modalités de formation pour garantir l'efficacité de la formation et permettre aux agents de se former en mobilisant leurs préférences de formation et en s'appuyant sur les compétences internes des pairs et des collectifs de travail.

Un dispositif de formation hybride peut à titre d'exemple comporter trois modalités à la fois :

- une mise en situation professionnelle, en situation de travail ;
- un éclairage théorique du sujet traité, à distance ;
- et un prolongement de ces apprentissages entre pairs via une communauté professionnelle qui permet le partage d'expériences, la confrontation de situations et de contextes différents et la consolidation des compétences par le jeu des comparaisons et des identifications possibles.

Ce chantier consiste pour les ministères à développer des dispositifs de formation hybrides, afin de proposer une offre de formation aux agents plus accessible, plus adaptée à leurs besoins, trouvant un terrain applicatif directement dans les situations de travail et permettant l'évolution des pratiques professionnelles et celle des pratiques de formation.

Étapes pour la conduite du chantier :

- Appropriation des documents de cadrage produits en interministériel (cadre d'usage de la formation professionnelle et définition du dispositif d'hybridation) et application au contexte ministériel ;
- Identification des actions de formation pouvant ou nécessitant une hybridation ;
- Participation à la communauté des acteurs de Mentor et aux actions interministérielles de formation ;
- Suivi de la progression des dispositifs de formation hybrides dans l'offre ministérielle de formation.

Indicateur 4.2 : Taux d'hybridation des formations

Cible 4.2.1 : 10 % en 2021 des formations reposant sur plusieurs modalités pédagogiques

Cible 4.2.2 : 20 % en 2022 des formations reposant sur plusieurs modalités pédagogiques

Cible 4.2.3 : 30 % en 2023 des formations reposant sur plusieurs modalités pédagogiques

Calendrier :

Mise en œuvre interministérielle : **s'appuyer sur les documents et outils produits en interministériel (cadre d'usage de la formation en ligne, dispositif d'hybridation, formation des acteurs de la formation...)**

Mise en œuvre ministérielle : **travaux à engager à partir de mars 2021 / Fin du chantier : décembre 2021, octobre 2022, octobre 2023**

DOCUMENT 5 :

L'acculturation au numérique à Bercy, cela fonctionne aussi en distanciel !

www.bercynumerique.finances.gouv.fr, 7 décembre 2023

Le 14 avril dernier, le bureau des transformations RH du Secrétariat Général a organisé une matinée collaborative qui a permis de réunir en distanciel 42 experts de plusieurs services du SG et des directions. L'objectif était d'approfondir les réflexions en cours menées sur les axes d'acculturation au numérique pour former, informer, développer les compétences numériques des agents et les accompagner face à l'évolution de leurs missions.

Cet atelier a été plus particulièrement consacré à la présentation du parcours apprenant personnalisé sur les compétences numériques, projet ministériel qui sera co-construit en partenariat avec l'IGPDE et en collaboration avec les directions, notamment la DGFIP pour l'expérimentation d'un outil d'évaluation adaptatif des compétences numériques (PIX), amené à être généralisé à l'ensemble des directions.

Ce projet ministériel comprendra également des parcours de formation au numérique adaptés aux attentes et aux profils professionnels des agents, incluant des modalités pédagogiques innovantes et une application adossée au portail Bercy Numérique proposant un bouquet de services sur le numérique. Il permettra également de poursuivre l'acculturation numérique des agents, pour une meilleure reconnaissance de leurs compétences numériques.

Plusieurs intervenants se sont succédé tout au long de la séance pour détailler le projet ou faire des retours d'expérience très appréciés du public connecté :

- Présentation de l'étude effectuée sur le parcours apprenant par les étudiants de Sciences Po Paris, suite au partenariat lancé avec le Lab RH pour le recueil des attentes et des besoins des agents et des encadrants sur les formations en matière de numérique ;
- Retour d'expérience de la DRH de la Mairie de Paris sur l'outil d'évaluation des compétences numériques PIX ;
- Présentation du projet ministériel par le SG (SRH1B/IGPDE) et la DGFIP.

Au programme de cette séance également, la présentation en avant-première par l'IGPDE de la prochaine édition des journées numériques, qui auront lieu du 7 au 11 juin et de l'offre de formation 2021 dédiée au numérique, ainsi que l'intervention de SRH1B sur le projet de veille numérique augmentée utilisant l'intelligence artificielle (robots Flint).

Les nombreux échanges des participants, issus notamment des réseaux numériques et innovation RH, se sont poursuivis tout au long de cette matinée collaborative et ont permis de nourrir – même à distance et grâce aux outils collaboratifs - les réflexions en cours sur l'inclusion numérique des agents du MEFR.

Ces actions seront approfondies et co-construites avec les directions et services pour une mise en œuvre dans les prochains mois.

DOCUMENT 6 :

Le PAC-Num à l'heure européenne : échanges le 25 janvier dernier avec la délégation belge de Wallonie-Bruxelles !

www.bercynumerique.finances.gouv.fr, 8 décembre 2023

Mardi 25 janvier, Brice Cantin, Secrétaire général adjoint du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique (MEFSIN), recevait à Bercy, Frédéric Daerden, Vice-Président et ministre de la Fonction publique sur Wallonie-Bruxelles, en présence des représentants du SG (SRH et IGPDE) et de la DGFIP (DTNUM, ENFiP) autour d'un sujet commun : l'acculturation numérique des agents publics via le partenariat PIX en cours de déploiement dans les deux administrations.

À l'heure de la révolution numérique et du renforcement du télétravail, au sein des administrations, les enjeux relatifs à la montée en compétences et à l'accessibilité au numérique n'ont jamais été aussi importants. C'est pourquoi le SG et la DGFIP ont pu présenter à la fois la stratégie numérique du MEFSIN axé sur la mise en place d'outils et de formations adaptées et dans ce contexte ont souligné l'importance du déploiement à ce stade au sein de la DGFIP et du SG du dispositif PAC-Num, véritable parcours apprenant intégrant une dimension évaluation et formation personnalisée.

Ces échanges ont permis de mettre à l'honneur la technologie PIX qui, comme l'a rappelé Virginie MADELIN, directrice de l'IGPDE « est une réponse simple et ludique à la question "quel est mon niveau de compétences ?" avec des tests adaptatifs selon les niveaux de chacun, ce qui permettra de mettre en place des formations personnalisées ».

Dans ce cadre, le témoignage d'une élève de l'ENFiP, utilisatrice de PIX dans le cadre du dispositif PAC-Num, a mis en exergue l'outil perçu comme un outil moderne, intuitif et ludique.

Le Ministre de la Fonction Publique Belge et sa délégation ont partagé de nombreuses préoccupations communes relatives à cette indispensable montée en compétence des agents publics dans un contexte sanitaire compliqué. Mais le Ministre a insisté sur le fait que cette crise peut être l'opportunité d'accélérer la compréhension et la reconnaissance de l'utilité du numérique pour tous les agents, pour des relations facilitées avec les citoyens.

La fin des échanges entre ces deux pays, historiquement liés à la construction européenne, a permis d'entériner la possibilité de poursuivre les échanges dans les mois à venir.