



Baromètre de la maturité numérique dans les collectivités territoriales

Etude Microsoft réalisée en partenariat avec
l'IFOP et Acteurs Publics

Mars 2022



1 | La méthodologie

Approche et dimensions d'analyse du baromètre

Un sondage réalisé en partenariat avec l'IFOP et Acteurs Publics

Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 486** personnes, issues d'un fichier de contacts fourni par Acteurs Publics et d'un questionnaire réalisé par Microsoft

Mode de recueil

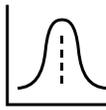


Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 6 au 31 janvier 2022.



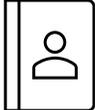
FONCTION PUBLIQUE

- Fonction publique d'État (FPE)
- Fonction publique territoriale (FPT)
- Fonction publique hospitalière (FPH)



TAILLE DE LA STRUCTURE

- Moins de 20
- De 21 à 100
- De 101 à 500
- Plus de 500



ÂGE DE L'INTERVIEWÉ(E)

- TOTAL Moins de 35 ans**
- TOTAL 35 ans et plus**
- . 35-49 ans
- . 50-64 ans
- . 65 ans et plus



CATEGORIE AGENTS

- Catégorie A
- Catégorie B
- Catégorie C



SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)

- Homme
- Femme

2 | Les résultats du baromètre

Les principaux enseignements de l'étude au sein de la fonction publique territoriale

1

UN CONSTAT MITIGÉ SUR LE NIVEAU DE « MATURITÉ NUMÉRIQUE »...

- **Près d'un agent sur deux juge le niveau de maturité numérique en-deçà du niveau requis** par rapport aux priorités de son organisation.

2

...CONTRASTÉ PAR UNE NOTE D'OPTIMISME ET UNE PROGRESSION DANS LE TEMPS

- Majoritairement les agents s'accordent sur les différents **efforts engagés** pour faire progresser la transformation numérique de leur service par rapport aux priorités de leur organisation (53%).
- Une donnée contrastée entre les agents de catégorie A (58%) et les agents de catégorie C (34%).

3

3 DOMAINES PRIORITAIRES DE MONTÉE EN COMPÉTENCES POUR LES AGENTS

- **La numérisation de services métier** (dématérialisation des démarches, parcours usagers)
- **La cybersécurité**
- **La gestion des données**

4

UNE RECONNAISSANCE PARTAGÉE SUR LES MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR MONTER EN COMPÉTENCES

- Globalement, **72% des agents concernés par la mise en place de ces mesures les jugent satisfaisantes**
 - 42% affirment que **l'apprentissage terrain** est le principal levier mis en place afin de permettre une montée en compétences sur le numérique.
 - 34% ont témoigné de la nécessité d'un **transfert de connaissance par des pairs**.

5

DES FREINS À LA MONTÉE EN COMPÉTENCES ESSENTIELLEMENT LIÉS À UN MANQUE DE TEMPS

- **Une large majorité d'agents (73%) considère que le manque de temps ou de priorisation** de cet enjeu complique la montée en compétences.
- Les agents sont nettement moins nombreux à affirmer que le manque de support managérial (40%) et le manque de moyens financiers (35%) sont des freins à la montée en compétences.

6

LE PARTAGE DE CONNAISSANCE ET LA PRATIQUE TERRAIN : CLÉS POUR RÉUSSIR À MONTER EN COMPÉTENCES

- **43% évoquent des projets concrets** pour accompagner l'apprentissage,
- **41% pour le tutorat ou le coaching** par des tiers,
- **39% pour le partage et les retours d'expérience** avec d'autres communautés de pratiques,
- **33% pour des investissements dédiés à la formation**.

7

UNE FORTE ATTENTE DE FORMATION SUR L'USAGE DES SOLUTIONS BUREAUTIQUES ET DE COLLABORATION

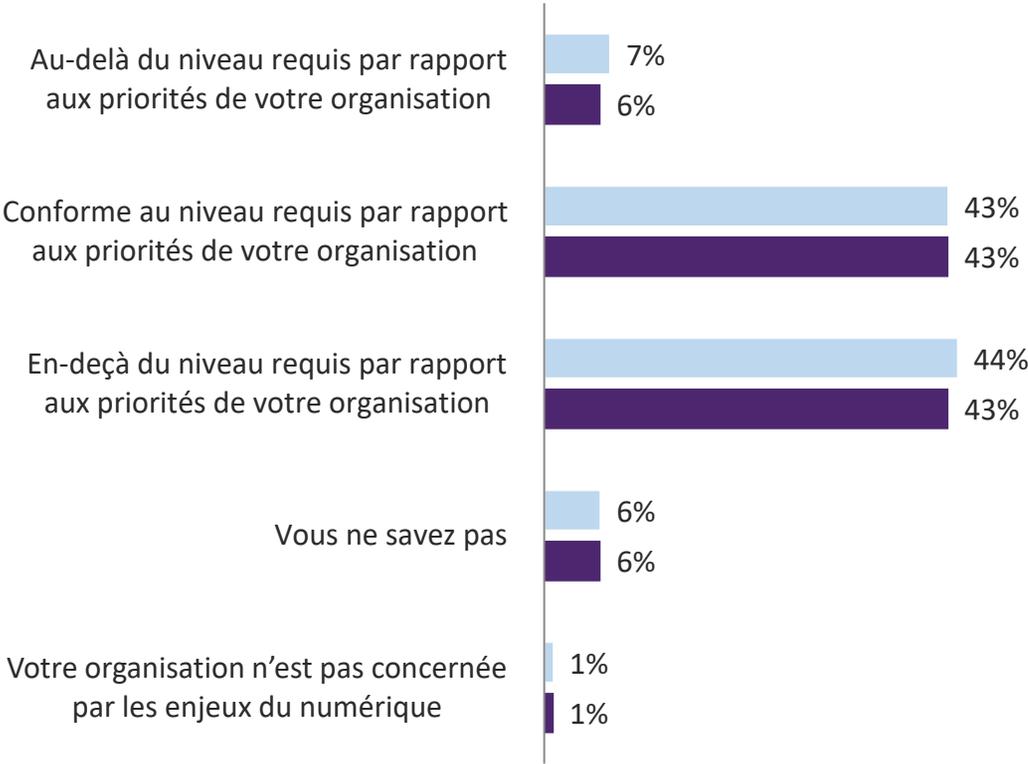
- En grande partie (**42%**), ils espèrent une formation sur le **plan des solutions collaboratives et bureautiques** (réseaux sociaux, tableurs, présentations PowerPoint).
- Dans une moindre mesure, **28% des agents évoquent également la stratégie numérique ou la gestion des infrastructures** (Cloud, exploitation, poste de travail, administration, architecture).

Le jugement sur le niveau de « maturité numérique » de son organisation

QUESTION 1 : En pensant à votre organisation, diriez-vous que son niveau de « maturité numérique » est... ?

Résultats remontés

■ Toutes fonctions publiques (*) ■ FPT



Quelques observations en plus



Les niveaux d'appréciation sont comparables entre la FPE et la FPT vs un décrochage très fort pour la FPH qui juge à 66% être en deçà du niveau requis.



Les plus grosses structures (>500) sont les plus sévères sur le niveau de maturité avec 48% jugeant être en deçà vs 38% jugeant être conformes. Ce qui est inversement le cas pour les petites structures (<20) où seuls 29% estiment être en deçà du niveau de maturité et 53% au-dessus.



Les moins de 35 ans sont 49% à juger que leur organisation est en deçà du niveau requis.



Pas de divergence notable entre les agents de catégories A, B, C.



Pas de divergence notable entre les sexes.

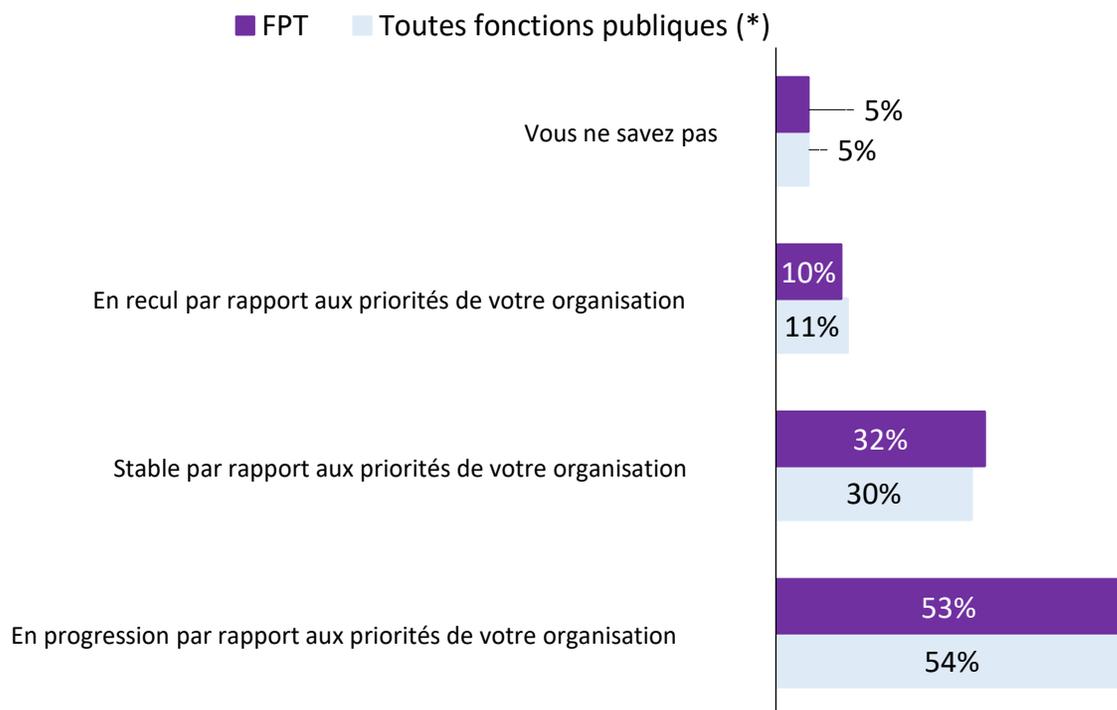
(*) comprend tous les versants de la fonction publique : FPE, FPT, FPH

L'évolution de la « maturité numérique » de son organisation

QUESTION 2 : Toujours à propos du niveau de « maturité numérique » de votre organisation, diriez-vous que celui-ci est... ?

Base : à ceux dont l'organisation est concernée par les enjeux du numérique, soit 99% de l'échantillon

Résultats remontés



Quelques observations en plus



Les niveaux d'appréciation sont comparables entre la FPE et la FPT vs décrochage très fort pour la FPH qui juge à 19% être en recul et 47% en progression.



Les plus grosses structures (>500) sont majoritaires à constater une progression (+60%).



Toutes les tranches d'âge jugent qu'il y a progression.



Les agents de catégories C sont les moins disant sur l'évolution du niveau de maturité dans leurs organisations : Seuls 34% voient une progression du niveau de maturité. Alors que les agents de catégories A et B sont majoritaires à le constater.



Pas de divergence notable entre les sexes.

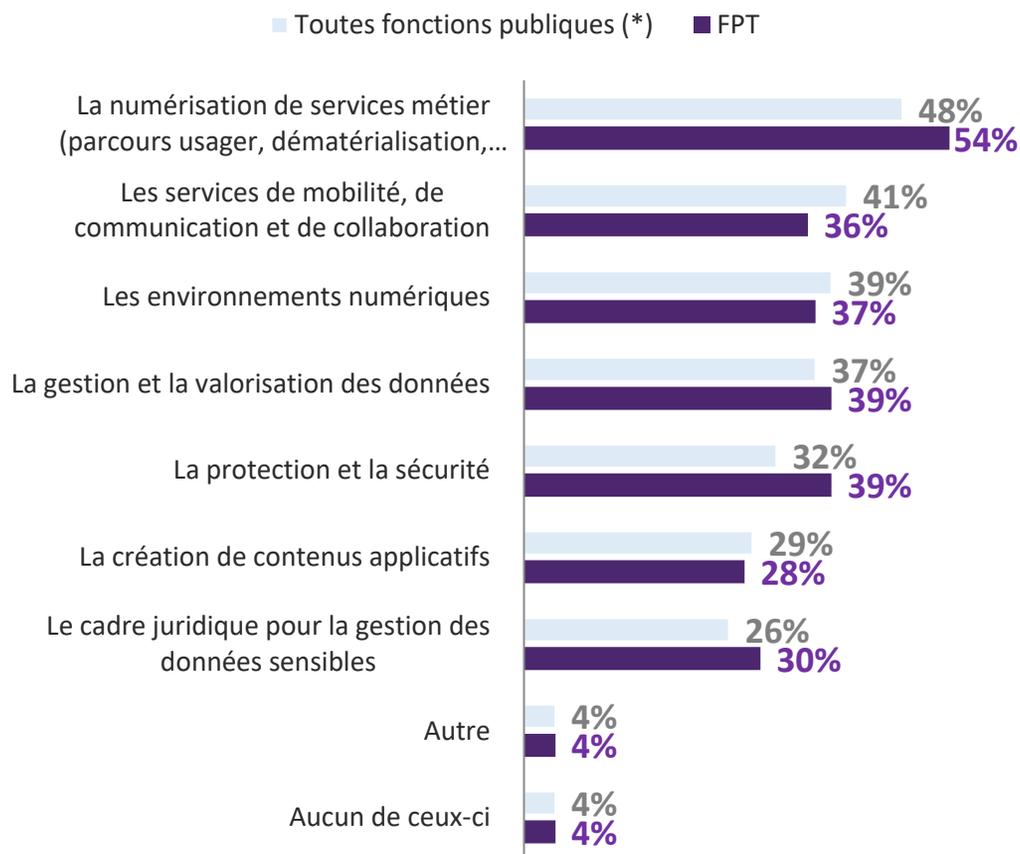
(*) comprend tous les versants de la fonction publique : FPE, FPT, FPH

Les domaines nécessitant le plus de montée en compétences

QUESTION 3 : Depuis la crise sanitaire, quels sont les domaines numériques dans lesquels vous ressentez le besoin de monter en compétences ?

Base : à ceux dont l'organisation est concernée par les enjeux du numérique, soit 99% de l'échantillon

Résultats remontés



(*) comprend tous les versants de la fonction publique : FPE, FPT, FPH

Quelques observations en plus



La numérisation remonte majoritairement dans la FPT et la FPH alors qu'elle est plus modérée dans la FPE. De même que la **gestion des data** et la **protection /sécurité**.



Les plus grosses structures (>500) sont les plus demandeuses d'une meilleure gestion des données (y-c cadre juridique) et de solutions de sécurité.



Les -35ans sont les plus demandeurs d'une montée en compétences sur la numérisation de services (+56%) mais un peu moins sur les services de collaboration.



Les **catégories A** sont les plus demandeuses dans tous ces domaines.

Les **catégories C** accordent beaucoup moins d'intérêt pour les services collaboratifs, la gestion des données ou encore la création de contenus applicatifs. Mais les agents de cette catégorie sont les premiers à ressentir le besoin de monter en compétences sur le **domaine de la sécurité**.



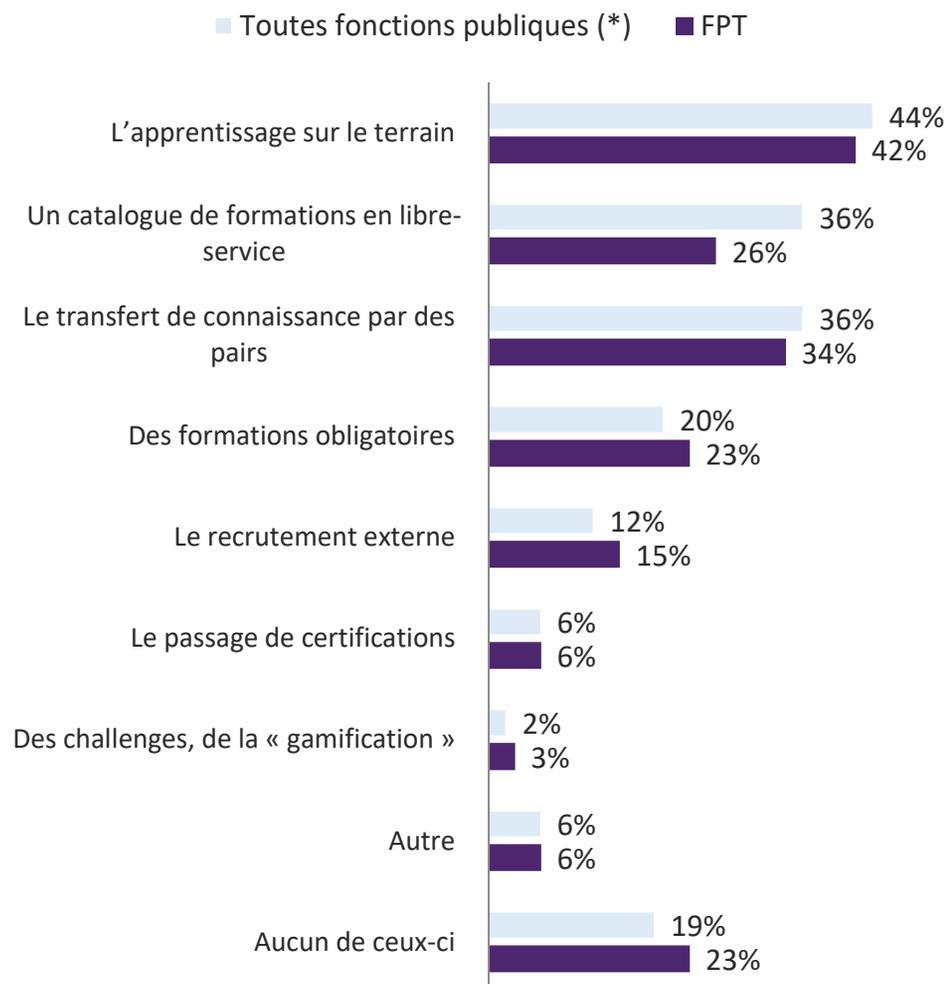
Pas de divergence notable entre les sexes.

Les leviers mis en place par l'organisation pour gagner en compétences sur le numérique

QUESTION 4 : Quels leviers ont été mis en place dans votre organisation pour réussir à gagner en compétences sur le numérique ?

Base : à ceux dont l'organisation est concernée par les enjeux du numérique, soit 99% de l'échantillon

Résultats remontés



Quelques observations en plus



Les résultats convergent entre la FPE et la FPT avec une proportion beaucoup plus forte de la FPE à proposer des formations en libre-service.

Sur la FPT et la FPH **l'apprentissage sur le terrain** ressort plus fortement.



Les plus grosses structures (>500) sont celles qui offrent le plus de choix à leurs collaborateurs (apprentissage terrain, catalogue de formation...) et **qui recrutent le plus d'externes également.**



Ce sont **les plus seniors (+50ans) qui déclarent apprendre sur le terrain.**

Les -35ans sont 26% à déclarer avoir d'autres leviers de montée en compétences.



L'apprentissage sur le terrain est le levier le plus élevé quelle que soit la catégorie.

Les agents de catégories C sont toutefois 30% à déclarer avoir recours à d'autres leviers.



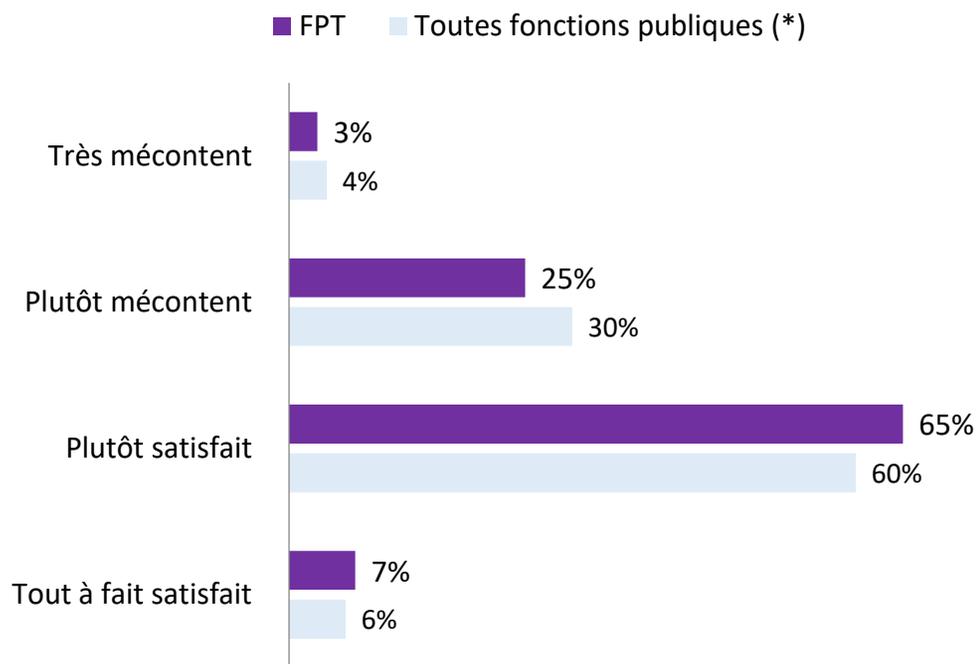
Pas de divergence notable entre les sexes.

Le degré de satisfaction des leviers mis en place

QUESTION 5 : Et diriez-vous que vous êtes satisfait ou mécontent de la mise en place de ces leviers pour gagner en compétences sur le numérique ?

Base : à ceux dont l'organisation a mis en place des leviers de montée en compétences sur le numérique, soit 81% de l'échantillon

Résultats remontés



TOTAL Satisfaits
66%

TOTAL Mécontents
34%

Quelques observations en plus



FPT : 72% des sondés se disent satisfaits vs 28% mécontents
FPE : 65% des sondés se disent satisfaits vs 35% mécontents
FPH : 59% des sondés se disent satisfaits vs 41% mécontents



Pas de divergence notable entre les tailles de structure.



Pas de divergence notable entre les âges.



Pas de divergence notable entre les catégories d'agents.



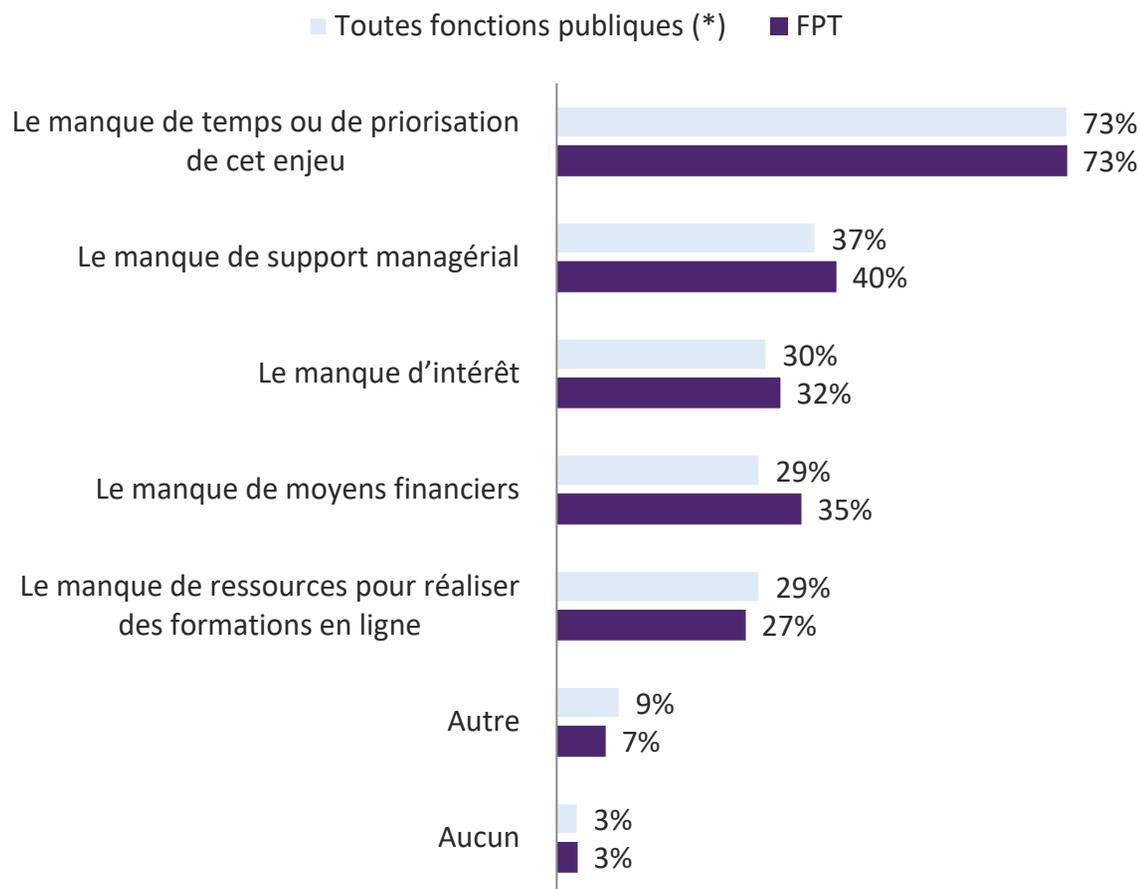
Pas de divergence notable entre les sexes.

Les principaux freins à la montée en compétences des collaborateurs

QUESTION 6 : Selon vous, quels sont les principaux freins à la montée en compétences des collaborateurs de votre organisation en matière de numérique ?

Base : à ceux dont l'organisation est concernée par les enjeux du numérique, soit 99% de l'échantillon

Résultats remontés



Quelques observations en plus



Pas de divergence notable entre les versants FPE et FPT.
Le manque de support managérial et le manque de moyens financiers est plus marqué sur la FPT que sur la FPE.
 A noter que les manques de moyens financiers et de ressources remontent respectivement à la 2^e et 3^e place pour FPH.



Le manque de support managérial est d'autant plus fort que la structure est importante. (44% pour les entités > 500 ETP vs 24% pour les entités < 20 ETP)



44% des -35ans déclarent le manque de moyens financiers comme un frein.
43% des 35-49ans le manque de support managérial.



Le manque de temps est un critère discriminant pour les agents de catégorie A.



Pas de divergence notable entre les sexes.

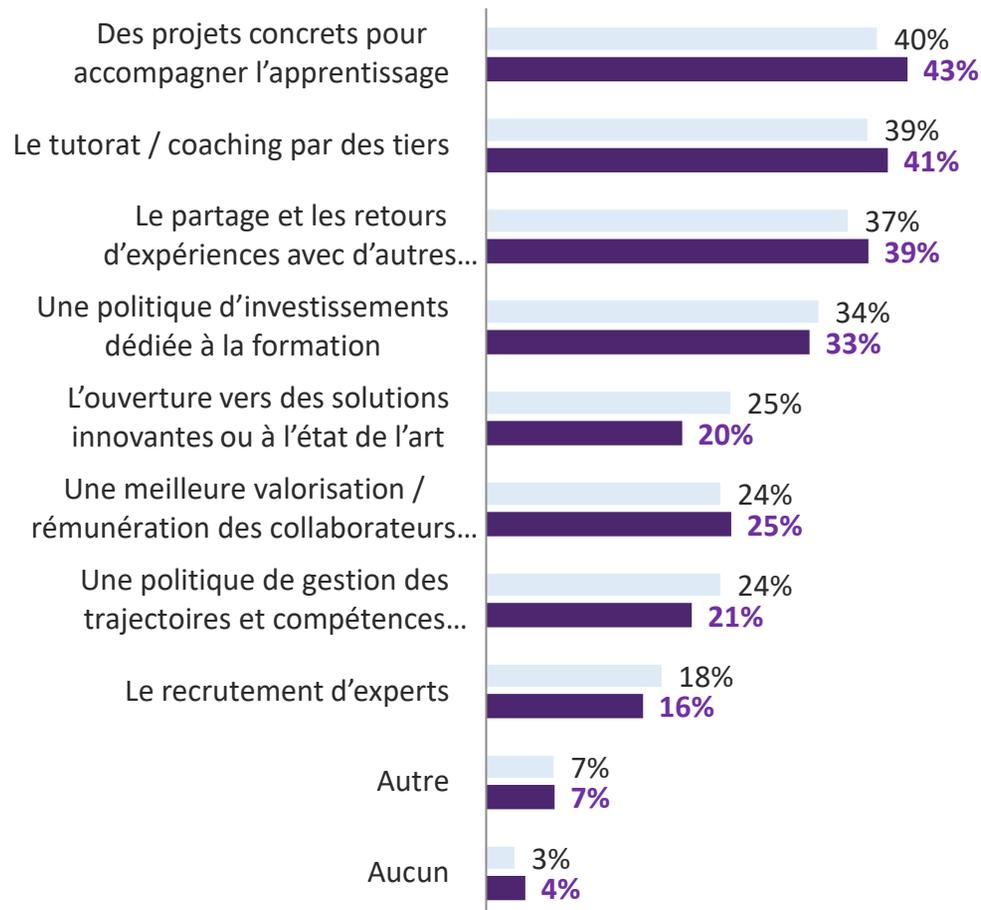
Les principales clés pour que l'organisation gagne en maturité numérique

QUESTION 7 : Selon vous, quelles sont les trois principales clés de réussite pour que votre organisation gagne en maturité sur le numérique ?

Base : à ceux dont l'organisation est concernée par les enjeux du numérique, soit 99% de l'échantillon

Résultats remontés

■ Toutes fonctions publiques (*) ■ FPT



Quelques observations en plus



Pas de divergence notable entre la FPE et la FPT.

L'ouverture vers des solutions innovantes est moins citée chez les agents de la FPT.

La politique d'investissement remonte à la 2ème place pour la FPH.



L'ouverture vers des solutions à l'état de l'art / innovantes est moins structurante pour les toutes petites entités (<20) qui relèguent ce critère en bas du classement.



Seuls 26% des -35ans jugent le partage et les retours

d'expérience importants pour réussir à monter en compétences et lui préfèrent les politiques d'investissement comme condition de réussite.



Les projets concrets sont le 1er choix des agents en catégorie A.

Les besoins de tutorat ou d'investissement sont plus marqués pour les agents de catégorie B.

Les retours d'expérience et besoins de tutorat ressortent en 1er pour les agents de catégories C.



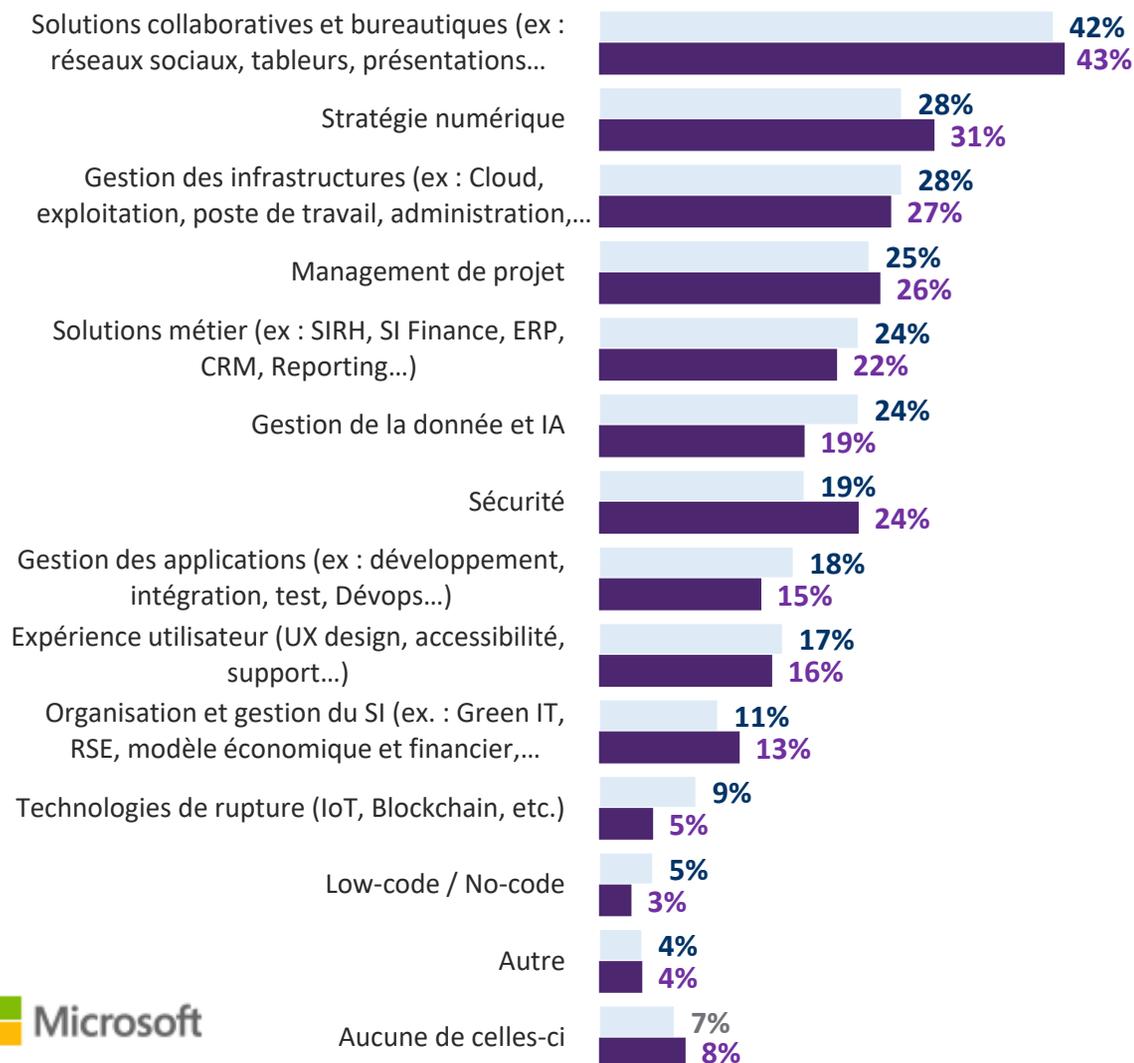
Pas de divergence notable entre les sexes.

Les attentes de formation pour monter en compétences sur le numérique

QUESTION 8 : Vous personnellement, quelles sont vos attentes de formation pour monter en compétences sur le numérique ?

Base : à ceux dont l'organisation est concernée par les enjeux du numérique, soit 99% de l'échantillon

Résultats remontés



Quelques observations en plus

Pas de divergence notable entre la FPE et la FPT.

Sur la FPT les attentes sur des solutions innovantes autour du Low-code et de la donnée sont relativement plus faibles.

A noter que le management de projet ressort en 1^{er} et les solutions métiers en 2nd pour la FPH.



Le besoin de solutions collaboratives est très marqué pour les petites et moyennes entités (jusqu'à 500 ETP).

Ce besoin est moins affiché pour celles > 500 ETP (34%) qui se démarquent sur la gestion des données et IA (31%) loin devant les autres.



Les -35 ans sont moins demandeurs de formations sur les solutions collaboratives. Positionné au même niveau que la Stratégie numérique et la gestion d'infrastructure.



A l'exception de fortes attentes **sur les solutions collaboratives et la gestion des infrastructures**, on note des disparités sur entre catégories - Top 5 / Catégorie:

A : Solutions Collaboratives / Strat numérique / Management de projet / Gestion de la donnée / Gestion Infra

B : Solutions Collaboratives / Gestion Infra / Solutions métier / Gestion appli / Sécu

C : Solutions Collaboratives / Gestion Infra / Sécu / Gestion appli / Solutions métier



Quelques variations

Les hommes sont plus nombreux à privilégier l'IA

Les femmes sont plus nombreuses à privilégier les solutions Métiers



3 | Pour aller plus loin

Les résultats du baromètre publiés en ligne par Acteurs Publics

Cliquez ici pour accéder à l'article

PAR ACTEURS PUBLICS

9 mars 2022, 08:47, mis à jour le 10 mars 2022, 16:57

3 min

Sondage : près de la moitié des fonctionnaires jugent la maturité numérique du secteur public en deçà du niveau requis



Les fonctionnaires dressent un constat mitigé sur la "maturité numérique" du secteur public, ce terme désignant la transformation numérique de leur organisation dans l'objectif d'améliorer la qualité de son service. De fait, les fonctionnaires sont 44 % à juger la maturité numérique en-deçà du niveau requis par rapport aux priorités de leur organisation, dont 66 % au sein de la fonction publique hospitalière (FPH).

Cliquez ici pour accéder à l'article

PAR ACTEURS PUBLICS

25 mars 2022, 08:44, mis à jour le 25 mars 2022, 13:08

2 min

Numérique : quels sont les freins à la montée en compétences des agents publics ?

sondage

numérique

La transformation numérique du secteur public est perçue comme un enjeu majeur pour les fonctionnaires des diverses organisations. Les agents publics interrogés par l'Ifop pour Acteurs publics et Microsoft aspirent à une montée en compétence sur ces sujets.



Des dispositifs de formation pour tous les niveaux et tous les profils

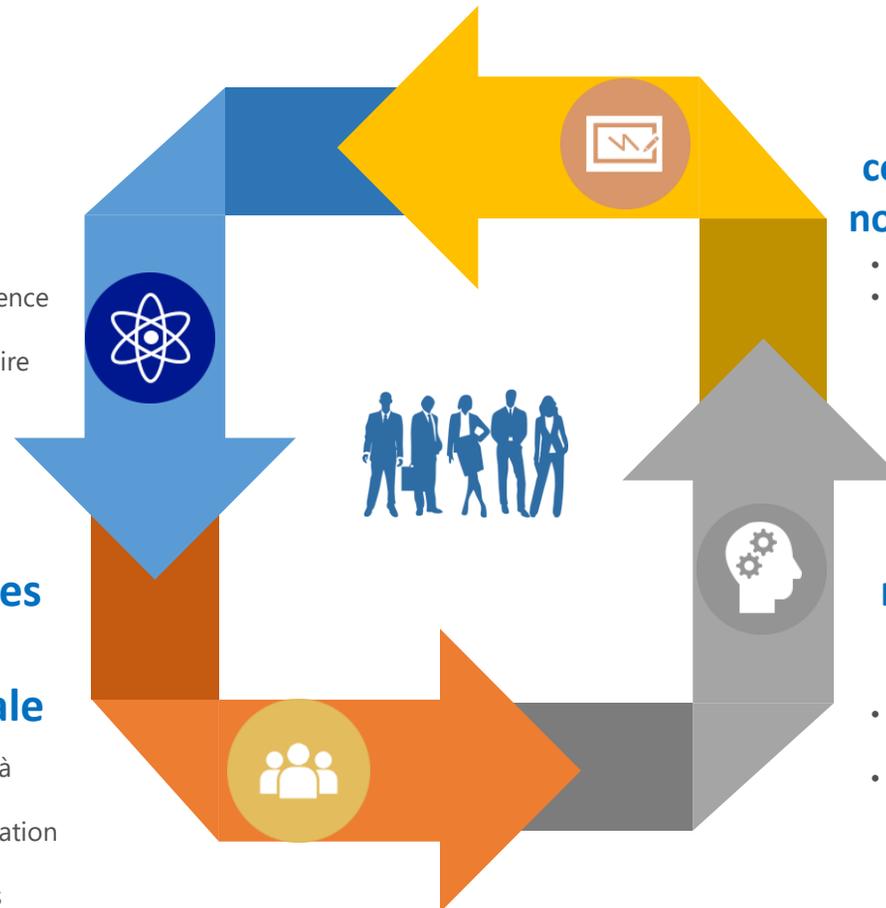
Quels que soient votre rôle et vos connaissances en matière de numérique, Microsoft et ses partenaires français (*LinkedIn learning, Simplon, Kokoroé, etc.*) vous accompagnent sur votre cycle de formation proposant des programmes adaptés et des solutions sur mesure

S'acculturer aux fondamentaux du numérique

- Découvrez les enjeux du numérique, ses promesses et ses limites : Cloud, Intelligence Artificielle, Cybersécurité, Data...
- Prenez les bonnes décisions pour conduire votre transformation

Tirer partie des nouvelles technologies pour réussir sa transformation digitale

- Apprenez à optimiser vos opérations et à numériser vos services
- Infusez le numérique dans votre organisation (IA, Cloud, Apps)
- Apprenez à travailler dans un mode plus collaboratif et agile



Approfondir ses connaissances sur les nouvelles technologies

- Formez-vous sur les métiers les plus en tension
- Développez vos compétences dans un monde « Cloud-native » et hybride

Perfectionner sa maîtrise des outils techniques

- Formez en continu vos équipes techniques à l'état de l'art
- Obtenez des certifications reconnues sur les outils Microsoft



Benjamin SZAMES

Responsable Développement Secteur Public MS France

Benjamin.szames@microsoft.com

06 46 47 76 42