

FICHE n° 1.4

GT FORMATION INITIALE ET CONTINUE – 28 octobre 2021

Bilan de la mise en place de la formation initiale renouvelée des agents de catégorie C

Après la mise en œuvre de la formation initiale renouvelée des inspecteurs des finances publiques stagiaires en septembre 2018, celle des agents administratifs principaux (AAPFiP) stagiaires a été mise en place en mai 2020.

I - Présentation de la formation initiale renouvelée des agents administratifs principaux stagiaires

L'objectif de cette formation statutaire renouvelée est d'accorder aux AAPFiP stagiaires une formation initiale plus professionnalisante. Elle vise à leur permettre de bénéficier de connaissances plus approfondies, notamment, de l'environnement de la DGFIP et d'acquérir des savoirs suffisamment étendus pour leur permettre de rejoindre, dans les meilleures conditions, leurs postes d'affectation.

Cette formation initiale renouvelée des agents administratifs principaux des finances publiques stagiaires, est prévue comme comportant une phase de formation en établissement d'une durée de deux mois et demi, à comparer aux six semaines précédemment prévues pour ces agents. Cette phase de la formation est divisée en deux temps :

- **Une formation sur un socle commun de connaissances et de compétences**
- **Une pré-spécialisation, d'une durée de 21 heures** parmi l'une des trois thématiques métiers
« gestion publique », « fiscalité des particuliers » et « fiscalité des professionnels »
- **Des parcours d'adaptation aux premiers métiers** proposés à l'automne, avec des retours en établissement de formation de l'ENFiP ou dans les CIF/ACIF.

Comme avant la mise en œuvre de cette formation renouvelée, la titularisation intervient à l'issue des 12 mois de formation au vu, notamment, des rapports de stage.

- Enfin des **formations complémentaires** sont proposées après titularisation, dans le cadre de cette adaptation au premier métier.

II - Adaptations de la formation initiale rénovée au contexte sanitaire

2.1 Promotions 2020

Compte tenu de la pandémie, la formation initiale des agents administratifs a été fortement altérée par les circonstances et le parcours a dû subir d'importantes adaptations visant à permettre au mieux l'engagement de la formation prévue. C'est ainsi qu'elle a été entièrement organisée à distance, les stagiaires suivant la formation à domicile, à partir de leur matériel personnel.

Elle n'a comporté des enseignements en visio ou en audio-conférences (pour les enseignements les plus techniques tels que la comptabilité générale) et des séances en auto-apprentissage grâce à la mise en place de supports additionnels aux cours, tels que des podcasts. Les stagiaires ont bénéficié d'un accompagnement individualisé assuré par un enseignant référent et incluant a minima un point de rencontre hebdomadaire.

Les AAFiP ont été accompagnés de manière très rapprochée par les équipes des établissements de l'ENFiP.

2.2 Promotions 2021

Pour les mêmes motifs sanitaires qu'en 2020, la formation initiale des agents administratifs appelés à l'activité en mai a été organisée entièrement à distance selon le calendrier nominal (socle, pré-spécialisation). Les stagiaires ont suivi leur formation à domicile, à partir d'un ordinateur portable professionnel remis physiquement en établissement .

En revanche, s'agissant des agents administratifs appelés à l'activité en septembre, le programme de formation a dû être adapté en gardant intact les objectifs de cette formation. Aussi ces stagiaires ont bénéficié, durant quatre semaines en septembre 2021, d'un cycle préparatoire qui sera suivi de la pré-spécialisation et des stages premiers métiers durant le dernier quadrimestre 2021. Il sera proposé à ces agents de suivre la formation socle en 2022.

Durant cette formation, les AAFiP ont été accompagnés de manière très rapprochée par les équipes des établissements de l'ENFiP.

Les stagiaires ont pu se connecter à la plateforme d'e-formation TalentSoft pour accéder aux supports pédagogiques, e-formations, des vidéos et podcasts relevant de leur programme de formation.

Lorsqu'ils ont rencontré des difficultés, les stagiaires ont pu bénéficier de l'assistante technique des équipes de l'ENFiP.

III - Bilan de la formation initiale renouvelée des agents administratifs principaux stagiaires

Les circonstances sanitaires précédemment rappelées ne permettent pas de disposer d'un recul suffisant sur cette formation renouvelée. Cependant, quelques enseignements paraissent pouvoir en être tirés dès à présent.

3.1 Promotions 2020

3.1.1 Stagiaires appelés en mai 2020

Les résultats de l'évaluation à chaud réalisée auprès des stagiaires appelés en mai 2020 de la liste principale et de la première vague de la liste complémentaire sur la formation socle, ainsi que ceux des stagiaires appelés en août 2020 révèlent des hauts niveaux de satisfaction sur l'ensemble des items évalués, situés entre 82 % (accès aux outils numériques) et 99 % (investissements des équipes administratives et enseignantes).

Appréciation d'ensemble de la formation à distance favorable	93 % des stagiaires
Atteinte des objectifs pédagogiques généraux de la formation socle	94 % des stagiaires
Les enseignements ont permis de : - sensibiliser les stagiaires à leur futur environnement professionnel ; - appréhender les principales missions de la DGFIP ; - et connaître les droits et obligations des fonctionnaires.	90 % des stagiaires 96 % des stagiaires 98% des stagiaires
Les enseignements techniques fondamentaux ont permis aux stagiaires de : - s'initier à la gestion publique , - s'initier à la fiscalité ; - s'initier aux mécanismes comptables ; - et d'acquérir les fondamentaux juridiques.	92 % des stagiaires 93 % des stagiaires 94 % des stagiaires 92 % des stagiaires
Les enseignements transverses ont permis aux stagiaires de : - se familiariser aux techniques de communication ; - maîtriser les principales fonctionnalités de l'intranet et de la messagerie.	89 % des stagiaires 86 % des stagiaires
Les méthodes pédagogiques utilisées pendant la durée de la formation à distance ont été appréciées à hauteur de : A ce titre, 81 % d'entre eux relèvent que les podcasts sont satisfaisants même si certains pourraient être enrichis d'exemples permettant de retenir les notions essentielles.	88 % des stagiaires
Les stagiaires ont pu accéder de manière satisfaisante aux outils numériques : - à la plate-forme Talensoft ; - à la plate-forme Odissée.	83 % des stagiaires 82 % des stagiaires
Les outils de communication sont appréciés pour : - les visio-conférences à hauteur de : - les audio-conférences à hauteur de :	85 % des stagiaires 90 % des stagiaires 88 % des stagiaires

En matière d'évaluation des acquis, même si certains stagiaires ont rencontré quelques difficultés techniques pour réaliser le quiz final, une grande majorité souligne que le test remplit son objectif d'évaluation de l'ensemble des acquis.	93 % des stagiaires
L'accueil et l'organisation matérielle ont été très appréciés. Les informations données le premier jour de la formation à distance (courriel d'accueil, modalités de connexion Talensoft, contacts) sont jugées satisfaisantes.	96 % des stagiaires 95 % des stagiaires
Les équipes administratives ainsi que l'ensemble des enseignants ont été jugés à l'écoute de leurs questions et de leurs difficultés. A noter que 79 % des stagiaires ont été amenés à solliciter l'équipe administrative ou l'enseignant référent pour des problèmes de connexion aux plate-formes, notamment dans les premiers jours.	99 % des stagiaires

Compte tenu de la situation sanitaire, les stagiaires ont souligné que la formation à distance est de bonne qualité, dans une organisation d'ensemble reconnue comme adaptée.

Toutefois, certains relèvent des difficultés informatiques, le sentiment d'isolement, le manque de contacts avec les collègues et les enseignants, et expriment le souhait de bénéficier de davantage de visio-conférences ou d'audio-conférences.

3.1.2 Stagiaires appelés en août 2020

Le bilan ci-après présente les résultats de l'évaluation à chaud réalisée auprès des stagiaires de la seconde vague de la liste complémentaire sur la formation socle.

L'appréciation d'ensemble de la formation à distance est favorable à hauteur de :	96 % des stagiaires
Les objectifs pédagogiques généraux de la formation socle ont été atteints pour :	99 % des stagiaires
Les enseignements ont permis de : - sensibiliser les stagiaires à leur futur environnement professionnel ; - appréhender les principales missions de la DGFIP ; - et connaître les droits et obligations des fonctionnaires.	95 % des stagiaires 98 % des stagiaires 99 % des stagiaires
Les enseignements techniques fondamentaux ont permis aux stagiaires de : - s'initier à la gestion publique ; - s'initier à la fiscalité ; - s'initier aux mécanismes comptables.	95 % des stagiaires 95 % des stagiaires 99 % des stagiaires
Les enseignements transverses ont permis aux stagiaires de : - se familiariser aux techniques de communication ; - maîtriser les principales fonctionnalités de l'intranet et de la messagerie.	91 % des stagiaires 91 % des stagiaires
Les méthodes pédagogiques utilisées pendant la durée de la	

formation à distance ont été appréciées à hauteur de : A ce titre, 91 % d'entre eux sont satisfaits de la mise à disposition de podcasts.	95 % des stagiaires
Les stagiaires ont pu accéder de manière satisfaisante aux outils numériques : - à la plate-forme Talensoft ; - à la plate-forme Odissée.	95 % des stagiaires 96 % des stagiaires
Les outils de communication sont appréciés pour : - les visio-conférences à hauteur de : - les audio-conférences à hauteur de :	94 % des stagiaires 89 % des stagiaires 96 % des stagiaires
En matière d'évaluation des acquis, même si certains stagiaires ont rencontré quelques difficultés techniques pour réaliser le quiz final, une grande majorité souligne que le test remplit son objectif d'évaluation de l'ensemble des acquis.	96 % des stagiaires
L'accueil et l'organisation matérielle ont été très appréciés. Les informations données le premier jour de la formation à distance (courriel d'accueil, modalités de connexion Talensoft, contacts) sont jugées satisfaisantes.	98 % des stagiaires 98 % des stagiaires
Les équipes administratives ainsi que l'ensemble des enseignants ont été jugés à l'écoute de leurs questions et de leurs difficultés. A noter que 73 % des stagiaires ont été amenés à solliciter l'équipe administrative ou l'enseignant référent pour des problèmes de connexion aux plate-formes, notamment dans les premiers jours.	100 % des stagiaires

Malgré le contexte sanitaire, qui a affecté le déroulement nominal de la formation initiale, les stagiaires soulignent la qualité de la formation. Ils mettent particulièrement en avant les cours réalisés en visio-conférences ainsi que l'investissement et la disponibilité des enseignants.

3.1.3 Évaluations à froid de la scolarité des agents administratifs des Finances publiques stagiaires des promotions 2020

<u>Agents 2019-2020</u>		
	<u>Taux de réponse</u>	<u>Taux de satisfaction</u>
<u>Stagiaires</u>	<u>51 %</u>	<u>72 %</u>
<u>Chefs de service</u>		
	<u>Taux de réponse</u>	<u>Taux de satisfaction</u>
<u>Chefs de service</u>	<u>56 %</u>	<u>74 %</u>

Les résultats détaillés de cette évaluation figurent en annexe à la présente fiche.

3.2 Promotions 2021

3.2.1 Stagiaires appelés à l'activité en mai 2021

Les résultats de l'évaluation à chaud réalisée auprès des stagiaires de la liste principale et de la première vague de la liste complémentaire sur la **formation socle révèlent des scores supérieurs d'évolution positive dans l'ensemble des items évalués par rapport à 2020** relevant toutefois que la formation est très dense et que le format distanciel ne favorise pas, dans l'état actuel des outils, l'apprentissage et l'acquisition des connaissances.

Les résultats détaillés de cette évaluation figurent en annexe à la présente fiche.

Les résultats de l'évaluation à chaud réalisée auprès des stagiaires de la liste principale et de la première vague de la liste complémentaire sur la **formation pré-spécialisation sont également encourageants puisque l'ensemble des scores d'évaluation positive s'accroît**, tout en soulignant cette fois également la difficulté des échanges dans un mode distanciel d'apprentissage.

Les résultats détaillés de cette évaluation figurent en annexe à la présente fiche.

Évaluations à froid de la scolarité des agents administratifs des Finances publiques stagiaires des promotions 2020

1. Synthèse des évaluations des agents stagiaires

L'exploitation du questionnaire relatif à l'évaluation à froid de la promotion 2020 des agents des finances publiques porte sur 827 réponses.

La répartition des postes occupés par ces stagiaires au moment de l'envoi du questionnaire, est la suivante :

- Poste relevant de la fiscalité des particuliers : 48 %
- Poste relevant de la fiscalité des professionnels : 11 %
- Poste relevant du Secteur Public Local : 21 %
- Poste relevant de la Gestion publique État : 6 %
- Poste relevant de la sphère informatique : 0 %
- Poste relevant de la sphère RH – Budget -Logistique : 3 %
- Poste en administration centrale : 0 %
- Autres : 9 %

À la question « Plusieurs mois après votre prise de fonction effective, quelle appréciation globale portez-vous sur l'ensemble du cursus de formation initiale que vous avez suivi, toutes composantes confondues (socle, pré-spécialisation et formation d'adaptation au premier métier) ? », le taux de satisfaction se décompose de la manière suivante :

- Très satisfaisant : 5 %
- Satisfaisant : 32 %
- Assez satisfaisant : 35 %
- Plutôt insuffisant : 19 %
- Insuffisant : 6 %
- Très insuffisant : 3 %

Le taux global de satisfaction est de 72 %.

2. Synthèse des évaluations de leurs chefs de service

Le taux de réponse de l'évaluation à froid complétée par les chefs de service est de 56 %.

À la question « Au vu de la mise en œuvre de la formation par ce collaborateur, quelle appréciation globale portez-vous sur sa formation initiale ? », le taux de satisfaction se décompose de la manière suivante :

- **Très satisfaisant : 9 %**
- **Satisfaisant : 33 %**
- **Assez satisfaisant : 32 %**
- Plutôt insuffisant : 16 %
- Insuffisant : 7 %
- Très insuffisant : 3 %

Le taux de satisfaction est de 74 %.

Quel point doit être, à votre sens et de façon incontournable abordé dans lors des formations initiales ?

Sont cités le plus souvent :

- Les compétences techniques liées à l'exercice du métier (80 %)
- la manipulation des applications informatiques (bases écoles) (67 %)
- l'accueil du public (38 %)
- les liaisons entre services (37%)
- le relationnel (entre agents / contribuables / partenaires extérieurs / ordonnateurs) (35 %)

Commentaires des stagiaires

Les commentaires suivants reviennent à plusieurs reprises :

un socle de connaissances acquis mais une formation qui reste trop théorique (pas assez de cas pratiques),

- trop peu de manipulation des applications informatiques (Helios...) ,
- formation non adaptée lors d'une affectation sur un poste spécifique (missions transverses, trésorerie hospitalière, service liaison rémunération...),
- difficulté pour suivre une formation réalisée entièrement en distanciel.

Commentaires des Chefs de service

Les commentaires les plus fréquents sont les suivants :

- le contexte sanitaire et la formation à distance n'ont pas favorisé l'acquisition des connaissances,
- la formation ne prépare pas assez aux métiers spécifiques, l'utilisation des outils et la manipulation des applications informatiques sont insuffisantes.

Évaluations à chaud de la scolarité des agents administratifs des Finances publiques stagiaires des promotions 2021 – Partie socle

L'appréciation d'ensemble de la formation à distance est favorable à hauteur de :	100 % des stagiaires
Les objectifs pédagogiques généraux de la formation socle ont été atteints pour :	98 % des stagiaires
Les enseignements ont permis aux stagiaires : - d'approfondir des connaissances de l'environnement DGFIP et ses différentes missions - d'appréhender le positionnement d'un agent administratif des Finances publiques et d'acquérir des connaissances en matière RH.	98 % des stagiaires 98 % des stagiaires
Les enseignements techniques fondamentaux ont permis aux stagiaires de : - d'acquérir les fondamentaux juridiques ; - d'acquérir des connaissances en matière de Finances publiques (finances de l'Etat et finances locales) ; - d'acquérir des connaissances en matière de comptabilité générale ; - d'acquérir des connaissances en matière de recouvrement.	97 % des stagiaires 98 % des stagiaires 96 % des stagiaires 97 % des stagiaires
Les enseignements transverses ont permis aux stagiaires de : - d'appréhender la relation avec les publics et la communication ; - d'acquérir des connaissances en matière de recherche documentaire et de rédaction administrative ; - d'acquérir des connaissances dans le domaine du numérique et de la bureautique.	95 % des stagiaires 94 % des stagiaires 88 % des stagiaires
Les volumes horaires sont jugés adaptés pour :	71 % des stagiaires
Les supports pédagogiques utilisés pendant la durée de la formation à distance ont été appréciés à hauteur de :	98 % des stagiaires
Les stagiaires ont pu accéder de manière satisfaisante à la plate-forme Odissée.	99 % des stagiaires
Les visio-conférences sont appréciés pour : - BlackBoard : - GotoMeeting :	97 % des stagiaires 97 % des stagiaires 80 % des stagiaires
Les stagiaires jugent les outils de visio-conférences adaptés	

- BlackBoard : - GotoMeeting :	98 % des stagiaires 70 % des stagiaires
Les stagiaires jugent la prise en main des outils de visio-conférences facile - BlackBoard : - GotoMeeting :	99 % des stagiaires 72 % des stagiaires
La qualité de l'animation des séances à distance est jugée satisfaisante pour :	96 % des stagiaires
L'accueil et l'organisation matérielle ont été très appréciés. Les informations données le premier jour de la formation à distance sont jugées satisfaisantes.	96 % des stagiaires 96 % des stagiaires
Les équipes administratives ainsi que l'ensemble des enseignants ont été jugés à l'écoute de leurs questions et de leurs difficultés.	98 % des stagiaires

Évaluations à chaud de la scolarité des agents administratifs des Finances publiques stagiaires des promotions 2021 – Partie pré-spécialisation

L'appréciation d'ensemble de la formation à distance est favorable à hauteur de :	94 % des stagiaires
Les objectifs pédagogiques généraux de la formation socle ont été atteints pour :	90 % des stagiaires
Le contenu de la formation pré-spécialisation semble adapté pour : En revanche, la durée de la formation pré-spécialisation est jugée adaptée par seulement 53 % des stagiaires. 91 % d'entre eux estiment que la durée leur a semblé trop courte	87 % des stagiaires
Les supports pédagogiques utilisés pendant la durée de la formation à distance ont été appréciés à hauteur de :	96 % des stagiaires
Les stagiaires ont pu accéder de manière satisfaisante à la plate-forme Odissée.	99 % des stagiaires
Les visio-conférences sont appréciés pour : - BlackBoard :	98 % des stagiaires 97 % des stagiaires
Les stagiaires jugent l'outil de visio-conférence BlackBoard adapté :	98 % des stagiaires
Les stagiaires jugent la prise en main l'outil de visio-conférence BlackBoard facile :	99 % des stagiaires
La qualité de l'animation des séances à distance est jugée satisfaisante pour :	96 % des stagiaires
Les équipes administratives ainsi que l'ensemble des enseignants ont été jugés à l'écoute de leurs questions et de leurs difficultés.	98 % des stagiaires