

FICHE n° 2

GT FORMATION

Le parcours apprenant compétences numériques (PACNum)

Le numérique offre au quotidien l'opportunité de modifier en profondeur notre façon d'exercer nos missions, d'alléger nos tâches et d'enrichir le service rendu. Pour mieux s'approprier la transformation numérique, encore accélérée par les effets de la crise sanitaire sur l'organisation du travail, il est nécessaire que l'ensemble des agents de la DGFIP partage un socle commun minimal de compétences.

Dans cet objectif, dans le cadre du projet ministériel d'acculturation des agents du MEFR au numérique, un parcours de formation au numérique a été développé pour la DGFIP, conformément au chantier 7-2 du contrat d'objectifs et de moyens 2020-2022.

Le Parcours apprenant compétences numériques (PACNum) permet à chaque agent, quel que soit son grade ou sa position hiérarchique, d'auto-évaluer ses compétences numériques au travers d'un outil en ligne (PIX), construit en partenariat avec l'IGPDE et le Secrétariat Général du ministère. En partageant ses résultats en fin d'auto-évaluation, l'agent peut être orienté, selon ses besoins, vers des parcours de formation complémentaires proposés par l'IGPDE et par l'ENFiP.

Depuis un an, la mise en place du PACnum mobilise le Bureau Recrutement, formation, et développement des compétences, la DTNum et l'ENFiP.

Ce parcours se décompose en deux phases : d'une part, une phase d'auto-évaluation en ligne via l'outil PIX (phase 1), et d'autre part, une phase de formations personnalisées proposées à l'issue du parcours PIX (phase 2).

I – L'auto-évaluation en ligne via un outil moderne et innovant « PIX », un parcours construit avec les agents (phase 1 du PACNum)

Le parcours de compétences numériques a été élaboré avec l'aide du Groupement d'intérêt public PIX, ancienne start-up d'État qui a déjà déployé son outil auprès de nombreuses structures publiques (Gendarmerie nationale, ADEME, ministère de la Culture, Ville de Paris...). Par ailleurs, le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, a généralisé PIX en collège, à partir de la 5^e, avec en cible l'introduction d'une certification des compétences numériques obligatoire pour les élèves de 3^e et pour les classes de terminale en lycée général.

L'outil PIX permet, de façon innovante et ludique, d'auto-évaluer son niveau au regard de certains enjeux numériques axés sur 16 compétences.

À la DGFiP, les trois parcours suivants ont été développés en proposant à un panel d'agents de prioriser des items parmi les 16 compétences proposées par PIX :

– parcours « Outils : Utiliser le tableur, le traitement de texte et la messagerie électronique »
<https://app.pix.fr/campagnes/AYMBMP567>

– parcours « Usages du web : S'informer, se former et maîtriser sa présence en ligne »
<https://app.pix.fr/campagnes/GEZJJV387>

– parcours « Sécurité des matériels et des données : Utiliser le numérique en toute sécurité »
ou encore « Connaître et maîtriser les risques du numérique »
<https://app.pix.fr/campagnes/NZDLWW664>

La particularité de l'outil PIX est de pouvoir s'auto-adapter au niveau des questions en fonction des réponses précédentes pour une montée en compétence personnalisée. De plus, dans chaque parcours, l'agent se voit proposer des tutoriels adaptés lui permettant de progresser en toute autonomie.

Après une préfiguration ayant eu lieu fin 2021¹, le déploiement de la 1ère phase du PACNum² au sein de la DGFiP s'est organisé en trois vagues :

- 1ère vague qui s'est déroulée du 14/03 au 06/05/2022 (un délai supplémentaire a été accordée jusqu'au 15/06/2022), et qui concernait les services centraux et l'ensemble des directions et services implantés géographiquement dans le ressort territorial de la Délégation Est-COM ;

- 2ème vague qui s'est déroulée du 09/05 au 01/07/2022, et qui concernait l'ensemble des directions et services implantés géographiquement dans le ressort territorial des délégations Ile-de-France, Nord et Centre-Ouest ;

- 3ème vague qui s'est déroulée du 30/05/2022 au 18/07/2022, et qui concernait l'ensemble des directions et services implantés géographiquement dans le ressort territorial des délégations Sud-Est Outre-Mer, Sud-Pyrénées et Sud-Ouest.

A compter d'avril 2022, le déploiement s'est également poursuivi pour la promotion 2022 des agents administratifs stagiaires, les PACTES, les services civiques, les contractuels et les promus de C en B.

Le temps global consacré par chaque agent au parcours d'auto-évaluation est tracé par le dépôt, lors de la réalisation du premier thème, d'une demi-journée de formation dans SIRHIUS destinée à couvrir l'ensemble des 3 thèmes (durée estimée pour la réalisation de la totalité des trois thèmes : 2H30). Ces thèmes sont diffusés de manière échelonnée, chaque responsable de service s'assure que l'agent puisse disposer à chaque fois du temps nécessaire pour réaliser cette auto-évaluation.

Pour les directions et services concernés par chacune des vagues, cette phase d'auto-évaluation en ligne a été coordonnée par le référent interrégional RH. Elle a été organisée au niveau de chaque département par le responsable local de formation (RLF) via l'espace « PIX Orga », permettant de lancer une campagne par thème et de suivre la progression des agents

1 A la Délégation à la transformation numérique (DTNum), au Service d'Appui aux Ressources Humaines (SARH), à la Direction des Impôts des Non-Résidents (DINR) et à la Délégation Centre-Est.

2 Note du 1er février 2022 (réf. RH-2C/2022/01/179).

dans chaque thème. Dans les services centraux, cette phase a été organisée par les correspondants de formation des services centraux.

Chaque vague a fait l'objet d'un webinaire de présentation par le Bureau Recrutement, formation et développement des compétences et la DTNum enregistré, revisionnable au besoin, pour les référents interrégionaux RH et les RLF de chaque direction concernée ou correspondants de formation des services centraux. Ces derniers ont pu également bénéficier de plusieurs outils mis à disposition dans la note de déploiement en date du 1^{er} février 2022, laquelle proposait également des fiches et « pas à pas » à destination des agents.

Les résultats de cette 1^{ère} phase sont évoqués en point III de la présente fiche.

A ce jour, les agents qui n'auraient pas pu dérouler le module d'auto-évaluation en ligne PIX bénéficient d'un délai supplémentaire jusqu'à début décembre prochain pour pouvoir bénéficier de l'offre de formations labellisées PACNum de l'ENFIP et de l'IGPDE.

II – Une offre de formation personnalisée sur la base des résultats communiqués par les agents (phase 2 du PACNum)

Dès lors qu'un agent partage un résultat sur les trois thèmes du module d'auto-évaluation PIX, ce dernier peut bénéficier de l'ensemble des formations prévues dans le catalogue de formations « PACNum » mises à disposition des agents depuis le 13 juin 2022 codifiées « GEN 117 ET ».

Ces formations sont de longueur variable. Elles peuvent être réalisées en plusieurs fois. L'agent a la possibilité de se rapprocher de son responsable de service s'il souhaite disposer d'une autorisation d'absence pour suivre un ou plusieurs modules de formation.

Cette offre de formations en matière de culture numérique et bureautique ou sur des thématiques nouvelles comme la sécurité informatique ou la montée en compétences sur les outils collaboratifs est proposée en auto-inscription.

La note du 2 juin 2022 (réf. ENFiP-PF-38-2022) présente l'offre de formation « PACNum » codifiée « GEN 117 Et » et contient plusieurs outils à destination des RLF et des agents pour les accompagner dans la phase 2 du PACNum.

L'ENFIP est l'une des écoles du service public, membre du RESP, qui a su très rapidement s'engager dans la voie du numérique voici plus d'une dizaine d'années. Elle enrichit son socle d'e-formations portant sur des apprentissages de base (Writer, Calc, impress), des notions liées à l'environnement juridique (sécurité du poste informatique, protection des données) mais aussi sur l'usage du réseau collaboratif wifip de la DGFIP. Elle a également mis en ligne un certain nombre de produits numériques [en libre service](#) notamment des tutoriels relatifs à certains produits comme l'outil de Webconférence de l'État ou la messagerie professionnelle.

L'IGPDE renforce également son offre via des ressources pédagogiques innovantes (jeux sérieux micro-apprentissage, packs de formation à distance) sur les compétences bureautiques et numériques. Les formations IGPDE seront financées par France Relance pour les services déconcentrés.

III – Les résultats du déploiement du module d’auto-évaluation en ligne et le niveau d’acculturation numérique des agents de la DGFIP au 5 juillet 2022

Plusieurs indicateurs témoignent d'une bonne mobilisation des agents et de l'intérêt porté au PACNum :

- Le taux de participation => 60% des agents de la DGFIP ont participé à la phase d’auto-évaluation en ligne via l’outil PIX (à titre de comparaison, 40% des agents pour le SG) ;
- Le taux de partage des résultats => 88% des résultats sont partagés par les agents de la DGFIP (à titre de comparaison, 77% pour le SG).

Au 05 juillet 2022, d’après les données issues de METABASE (outil de suivi et de pilotage de PIX), la situation détaillée du déploiement du PACNum (phase 1) au sein de la DGFIP est la suivante :

- **56 336 participants** (soit 77 % de l’effectif cible attendu à la clôture de la 2ème vague et 60%* de effectifs totaux de la DGFIP)
- **125 855 participations** (soit 2,23 thèmes sur 3 réalisés par participant)
- **111 363 résultats envoyés** (soit 88% de partage des résultats**)

* 40% pour le SG

** 77% pour le SG

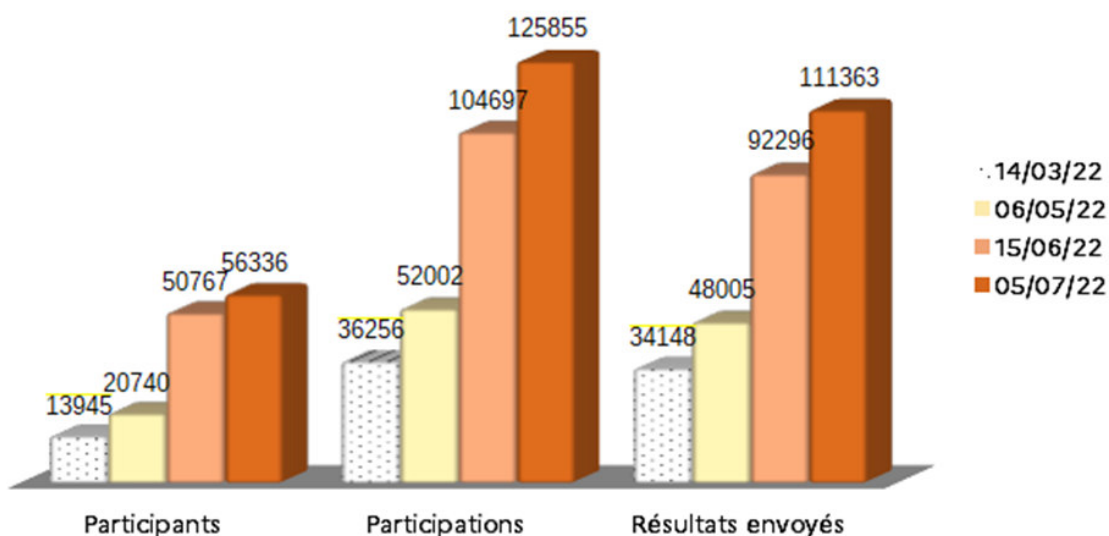
=> Explications du vocabulaire « PACNum » :

Participants : nombre d’agents ayant reçu le lien du 1er thème et crée un compte PIX pour débiter son module d’auto-évaluation;

Participations : nombre de thèmes terminés (1 participant doit dérouler les 3 thèmes « Outils », « Sécurité » et « Usages du Web » => soit, s’il déroule les trois thèmes, 3 participations pour 1 participant);

Résultats envoyés : nombre de résultats partagés à l’issue de chaque thème déroulé et terminé.

Déploiement du PACNum depuis le lancement de la 1ère vague



=> Explication des dates du graphique :

14/03/22 : début de la Vague 1 ;

06/05/22 : fin initiale de la Vague 1 ;

15/06/22 : fin du délai supplémentaire accordé à la Vague 1.

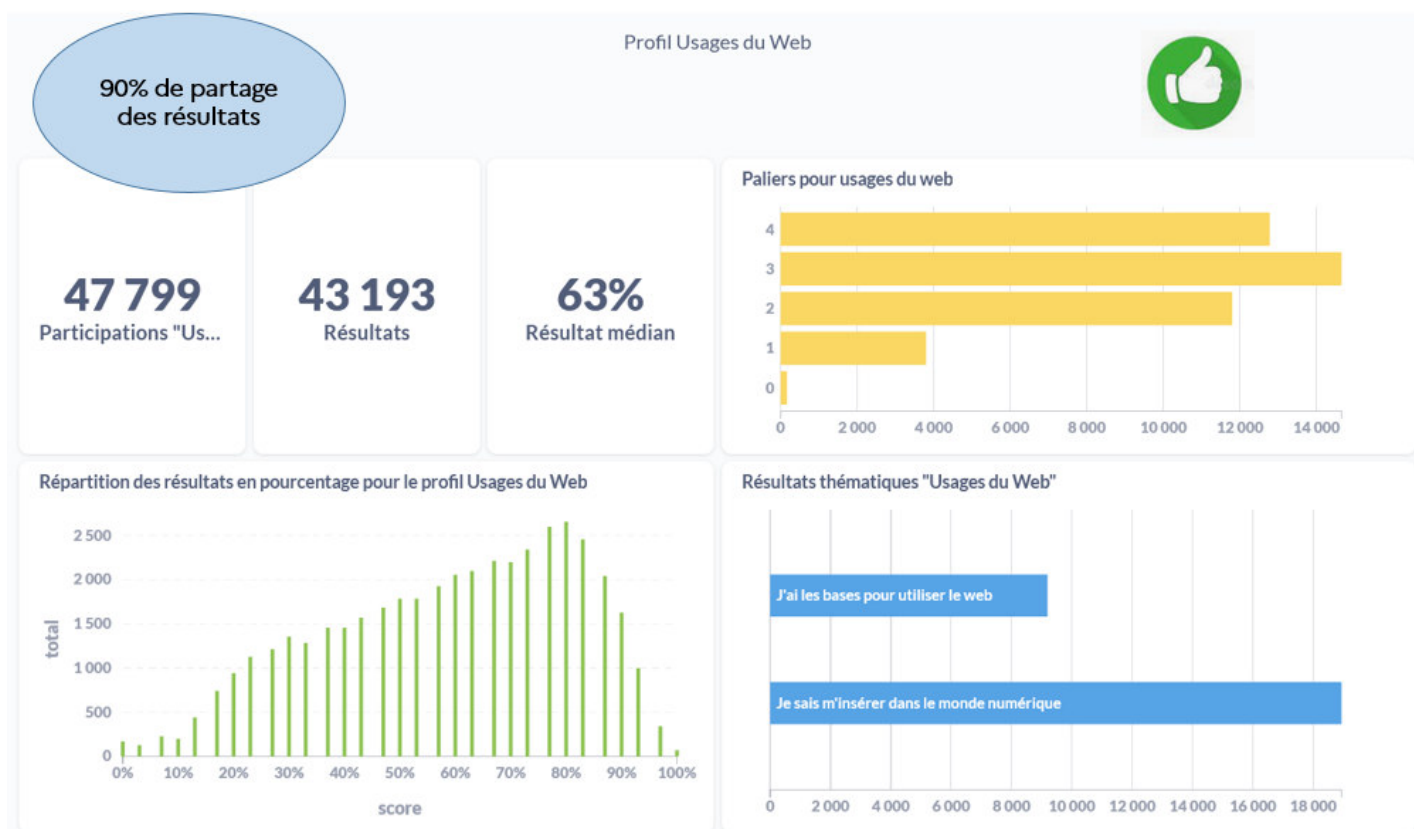
Une progression constante de la participation des agents de la DGFIP à la phase d'auto-évaluation (+304% depuis le lancement de la 1ère vague) est constatée, notamment un pic de participation à l'issue du délai complémentaire accordé pour la Vague 1 (15 juin 2022).

A la lecture des résultats, le niveau d'acculturation numérique des agents de la DGFIP est plutôt bon concernant les thèmes « Usages du Web » et « Sécurité » (respectivement pour chacun des thèmes, 64% et 77% des participants ont un niveau « autonome »), mais insuffisant quant aux « Outils » (53% des participants ne dépassent pas le niveau « novice »), ce qui ne les met pas dans une position favorable au regard des enjeux numériques du ministère et nécessite la mise en place d'actions renforcées de formation.

A titre de comparaison avec le SG, plus de 40% des participants pour le parcours « sécurité et usages du web » et 1/3 des participants pour le parcours « Outils » ne dépassaient pas le niveau « novice » lors du dernier COPIL SG/MEFR du 17 mai 2022.

Les résultats détaillés issus de METABASE (outil de suivi et de pilotage de PIX) sont évoqués ci-après.

- Thème « Usages du Web » :



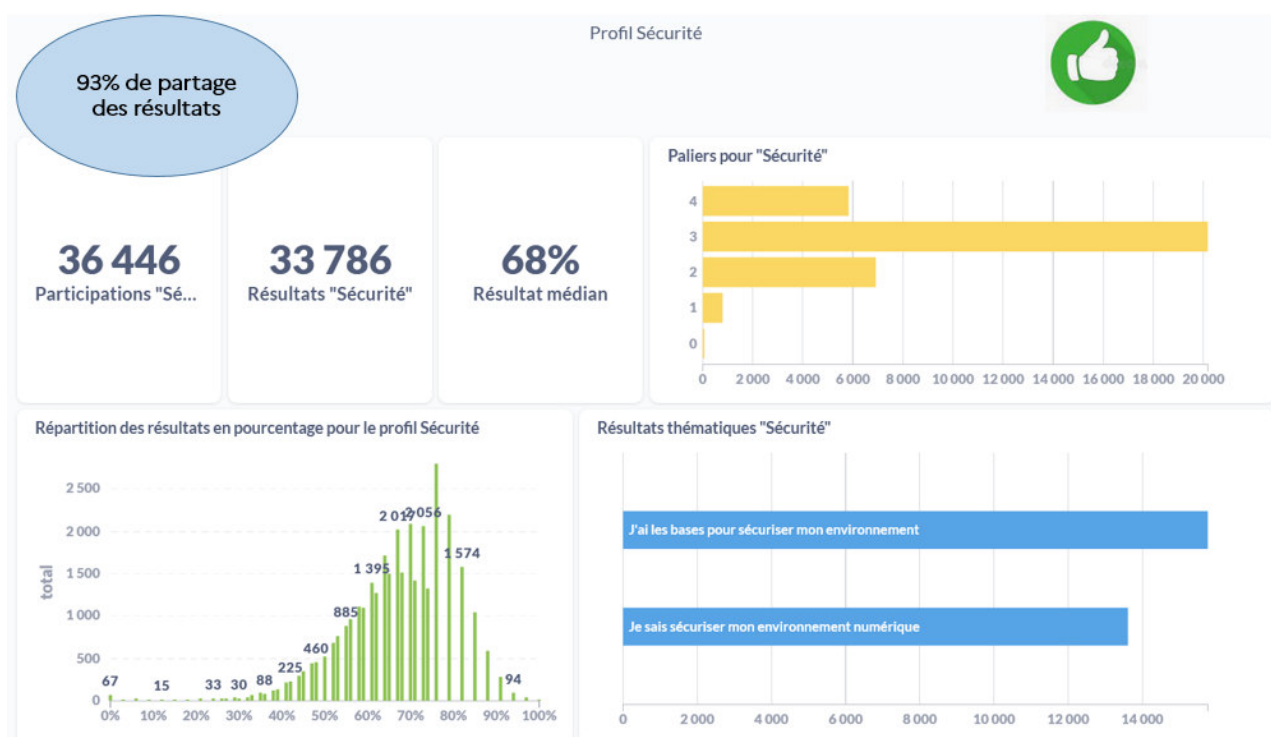
=> Signification des niveaux (Paliers) :

Niveaux 1 et 2 : Novice / Niveaux 3 et 4 : Autonome

Pour le thème « Usages du Web », 64 % des participants ont un niveau Autonome.

Il s'agit d'un très net progrès par rapport au niveau constaté mi-mai dernier : près de 40% des participants ne dépassaient pas en moyenne le niveau 2 (niveau "novice", autonomie limitée), avec un niveau de maîtrise variable en fonction des sujets. A titre de comparaison, à la même période, plus de 40% des participants au SG ne dépassaient pas le niveau 2 pour le parcours « sécurité et usages du web ». Les sujets qui avaient mis le plus en difficulté étaient les suivants : Source d'une information, Recherche sur le web, Vocabulaire des données, Auto-formation en ligne, alors que les sujets liés à l'insertion dans le monde numérique (réseaux sociaux, France connect ...) avaient un niveau de maîtrise relativement élevé.

- Thème « Sécurité » :

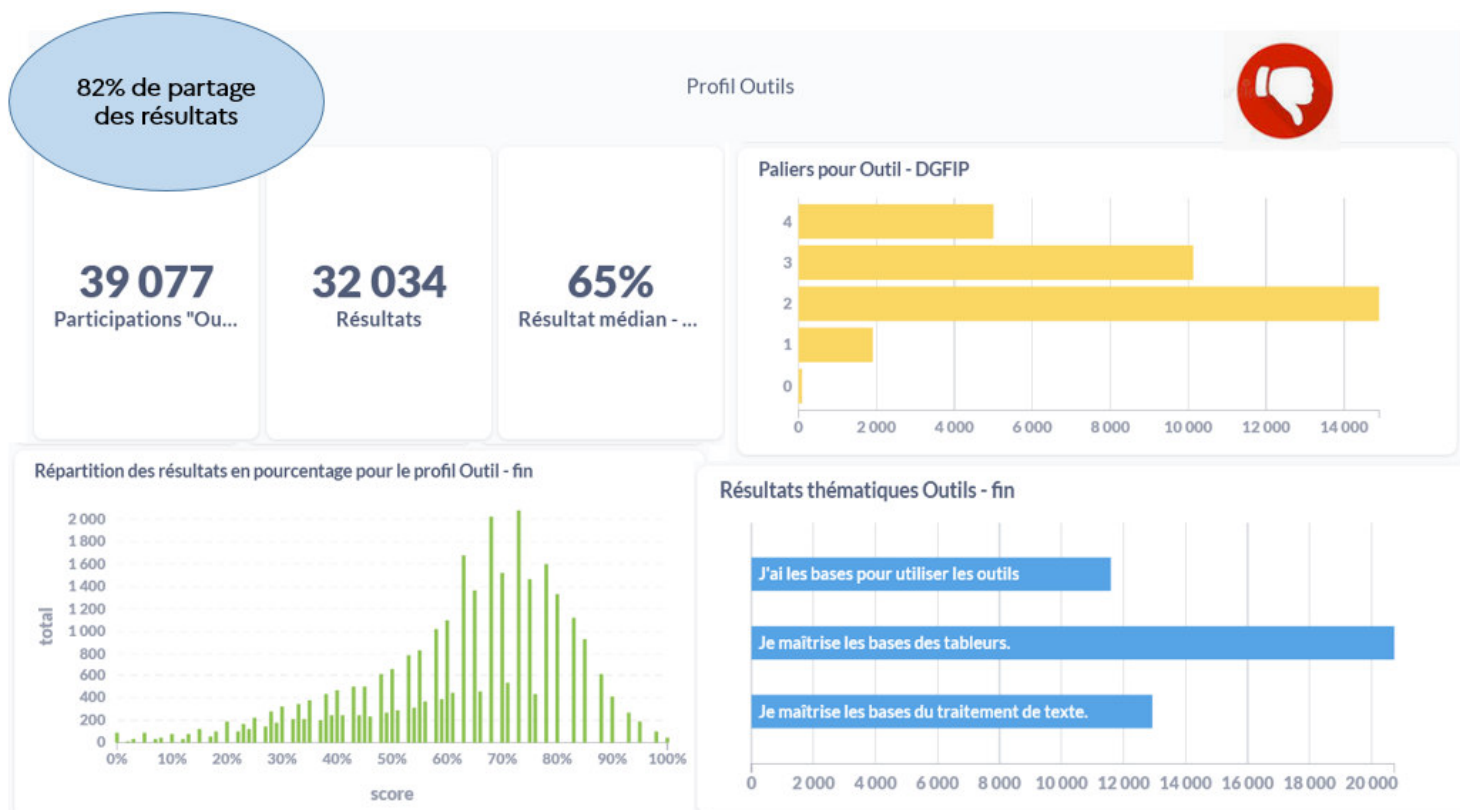


=> Signification des niveaux (Paliers) :

Niveaux 1 et 2 : Novice / Niveaux 3 et 4 : Autonome

Pour le thème « Sécurité », 77 % des participants ont un niveau Autonome. La sécurité est le point fort des compétences numériques des agents de la DGFIP. Une stabilité du niveau est constatée depuis mi-mai dernier : 75% des participants atteignaient le niveau Autonome. A titre de comparaison, à la même période, plus de 40% des participants au SG ne dépassaient pas le niveau 2 pour le parcours « sécurité et usages du web ».

- Thème « Outils » :



=> Signification des niveaux (Paliers) :

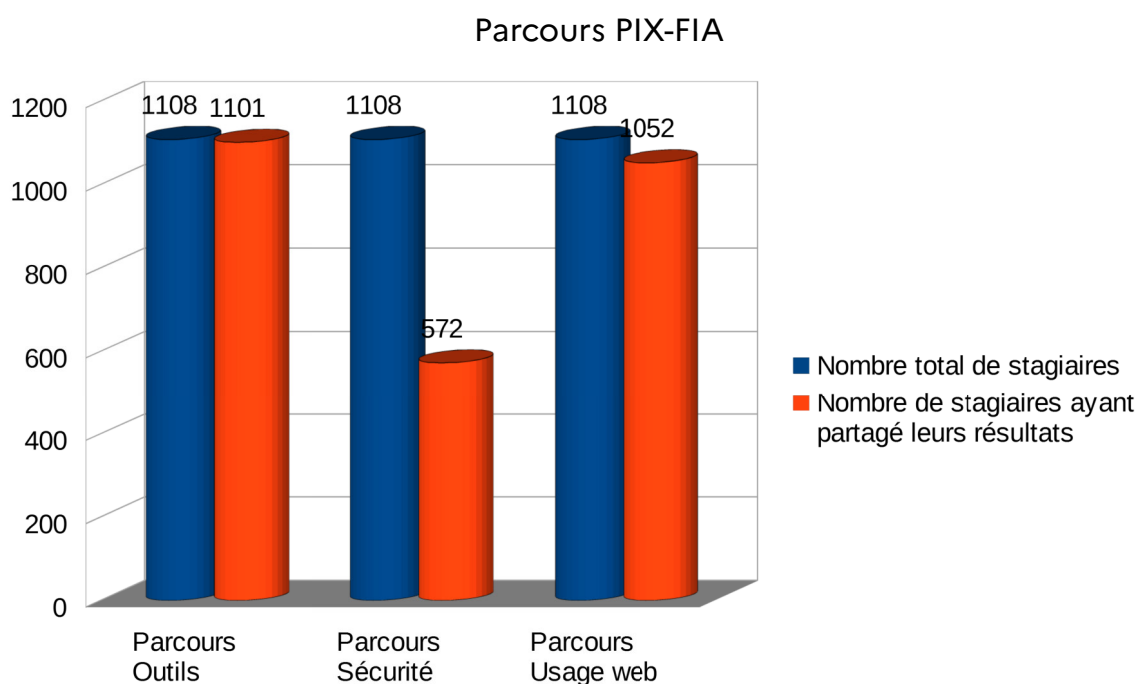
Niveaux 1 et 2 : Novice / Niveaux 3 et 4 : Autonome

Pour le thème « Outils », 53 % des participants ne dépassent pas le niveau 2 (niveau novice / autonomie limitée), ce qui ne les met pas dans une position favorable au regard des enjeux numériques du ministère et nécessite la mise en place d'actions renforcées de formation.

Une stabilité du niveau est constatée depuis mi-mai dernier, plus de la moitié des participants ne dépassaient pas le niveau 2. A titre de comparaison, à la même période, 1/3 des participants au SG ne dépassaient pas le niveau 2 (novice). A noter, comme pour le SG, un niveau de maîtrise des outils de traitement de texte moins élevé que celui des tableurs.

Le thème « Outils » révèle donc des marges de progression et des besoins de formation nécessaires pour les agents de la DGFIP. La mise à disposition du catalogue de formations « PACNum » depuis le 13 juin 2022 doit permettre aux agents de suivre les formations les plus adaptées au niveau constaté issu de leurs résultats au module d'auto-évaluation PIX.

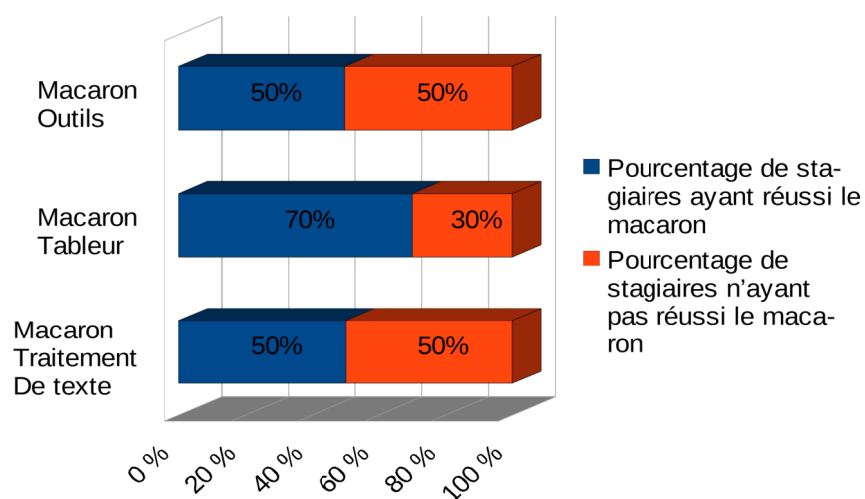
IV – Rappel des retours sur le déploiement auprès des inspecteurs stagiaires de l'ENFIP de la promotion des inspecteurs-stagiaires 2021-2022



Au 15 octobre 2021, date du bilan de FIA, la quasi-totalité des stagiaires des établissements ont suivi le parcours outils, 94,95 % ont testé le parcours Usage du web et enfin 51,62 % ont mené jusqu'à leur terme le parcours Sécurité.

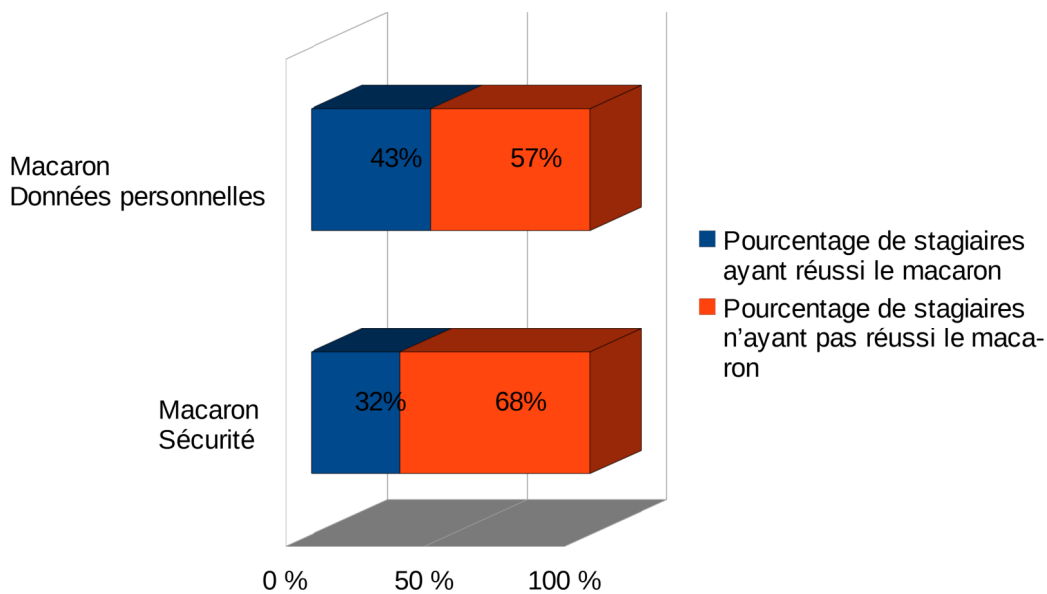
Au plan qualitatif, les résultats de l'autodiagnostic exposés ci-après démontrent le besoin de proposer une offre de formation à son issue.

- Parcours **outils** : la moitié des stagiaires ont validé les items³ « traitement de texte » et « outils ». L'item « tableur » a été obtenu par 70 % d'entre-eux :

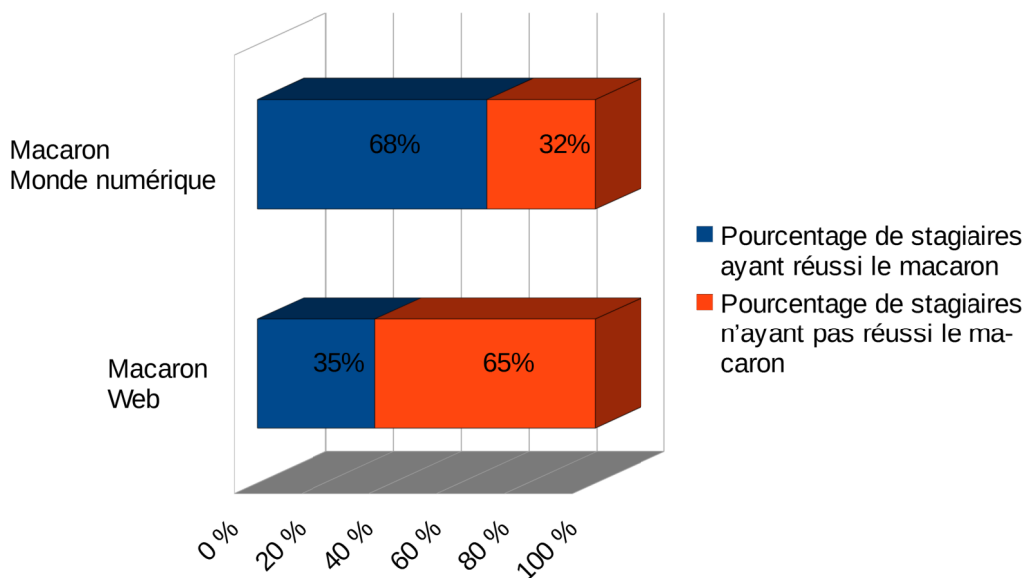


- Parcours **sécurité** : les items « données personnelles » et « sécurité » ont été obtenus par une minorité des stagiaires :

3 Items thématiques appelés « macarons » dans l'outil actuel de PIX.



- Parcours **usages du web** : la validation de l'item « web » est très en retrait par rapport à celui du « monde numérique » :

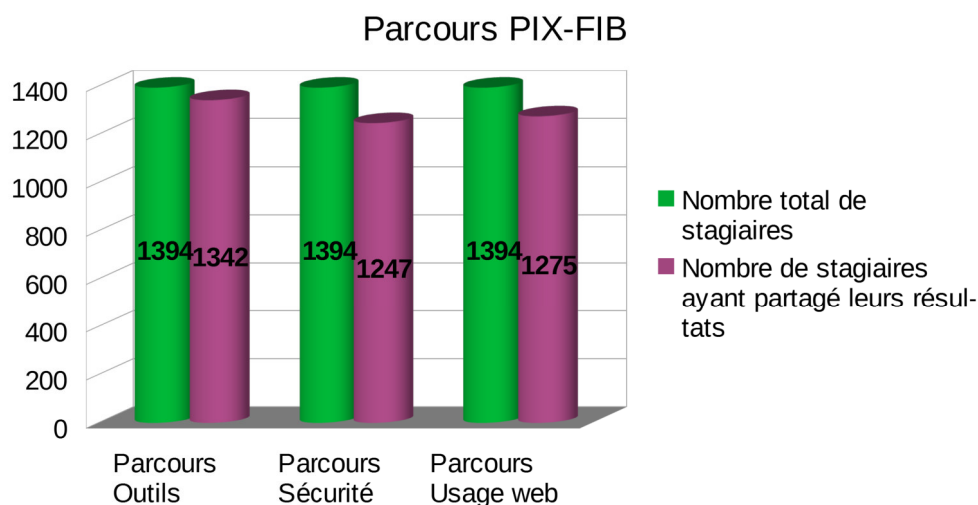


Les premiers **retours des stagiaires** sont très positifs : les modules sont jugés ludiques, intéressants et dynamiques. PIX est estimé très utile et adapté pour évaluer les niveaux de compétences numériques de chacun et progresser en autonomie. La durée des parcours proposée (3 x 1 heure) paraît globalement adaptée.

En revanche, les stagiaires ont formulé des réserves s'agissant de l'accès aux ressources additionnelles proposées (problème d'accès aux tutoriels), de la clarté des questions et de la précision des réponses, ou encore le format de certaines réponses.

Enfin, les retours des **établissements et des services de direction** convergent pour souhaiter une amélioration du dispositif de restitutions PIX ORGA et METABASE.

V – Rappel des retours sur le déploiement auprès des contrôleurs stagiaires de l'ENFiP de la promotion 2021-2022



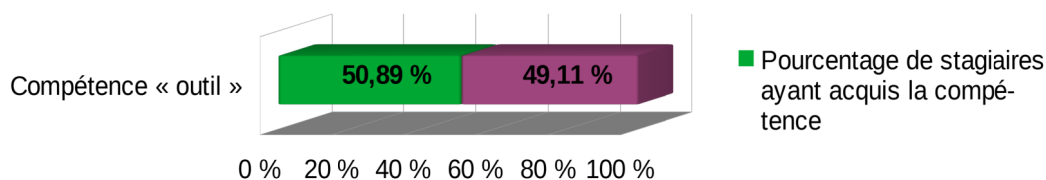
Au 31 janvier 2022, la quasi-totalité des stagiaires des établissements ont suivi le parcours outils et partagé leurs résultats, 91,46 % ont testé le parcours Usage du web et enfin 89,45 % ont réalisé le parcours Sécurité.

Après concertation avec l'IGPDE, l'indicateur de compétence retenu par l'ENFiP a évolué. Pour la formation des cadres A, l'approche par macaron avait été adoptée pour conditionner l'optionalité de contenus (bureautique initiation). Pour la formation des cadres B, l'approche par nombre d'étoiles obtenues a été retenue. Cette approche par niveau (ou nombre d'étoiles) a pour avantage de correspondre avec la progression des parcours proposés par le prestataire chargé de développer l'offre de formation complémentaire qui sera proposée par l'IGPDE et l'ENFiP.

La compétence est acquise si le stagiaire obtient au moins 3 étoiles (sur 4 au total) dans chaque parcours.

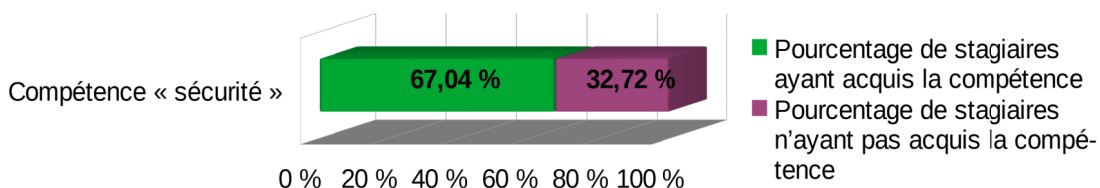
Les résultats exposés ci-après démontrent le besoin de proposer une offre de formation complète sur les 3 parcours.

- Parcours **outils** :



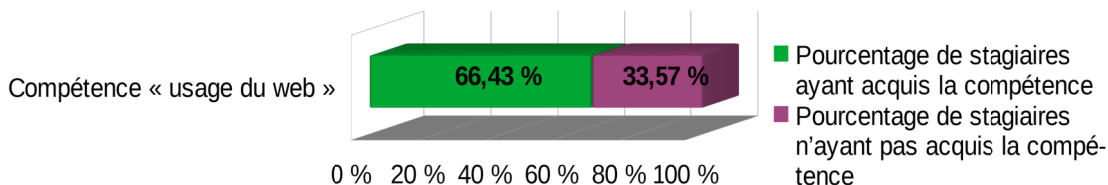
La moitié des stagiaires n'ont pas validé la compétence bureautique et messagerie électronique.

- Parcours **sécurité** :



L'item sécurité est maîtrisé par la majorité des stagiaires.

- Parcours **usage du web** :



La validation de l'item « usage du web » rencontre le même taux de réussite que l'item sécurité.

VI - Les perspectives pour les prochaines scolarités

- A compter de septembre 2022, la promotion 2022-2023 des inspecteurs stagiaires.
- A compter d'octobre 2022, la promotion des contrôleurs stagiaires.

Pour l'ENFiP, la mise en place du PAC Num va permettre dès les scolarités 2023-2024 d'évoluer vers une offre personnalisée tout en se recentrant vers les besoins de formation les plus prégnants avec :

- un suivi des 3 parcours PIX au plus près du début de la scolarité ;
- un recentrage sur les fondamentaux du traitement de texte et du tableur nécessaires à l'exercice des missions : 2 séances de 3h en présentiel pour tous permettraient de créer des groupes de niveau avec un soutien des plus aguerris au profit des collègues les moins à l'aise
- un suivi du parcours digitalisé de montée en compétence proposée par le prestataire (3 h)

- un crédit d'heures permettant aux inspecteurs stagiaires de suivre les e-formations correspondant le plus à leurs besoins. Pour les contrôleurs stagiaires, l'offre complémentaire serait proposée pendant la formation pratique probatoire.
- une « ressource » intégrant des produits digitalisés (comme les raccourcis claviers ou une e-formation impress) pour aller au-delà des seules compétences PIX.

Au-delà du PACNum, l'ensemble des outils déployés constitue une référence de qualité pour une réflexion plus globale qui va se lancer sur l'évolution de l'ingénierie pédagogique à l'ENFiP pour l'ensemble de ses offres de formation, tout particulièrement pour les promotions accueillies dans les établissements de formation.