

Diagnostic des freins comportementaux des agents de l'état face au numérique

Axe 3 – Incub'O



Le SGAR Occitanie & Cog'X



Dans le cadre du projet Incub'O et en collaboration avec la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING), le SGAR souhaite **moderniser les processus et les outils de travail**, pour une administration plus efficiente et plus réactive, tout en **favorisant l'acculturation des agents et l'inclusion des usagers les plus éloignés du numérique**.

Une étude réalisée par :



Parallèlement à d'autres actions, Cog'X intervient pour le SGAR afin de **mieux comprendre les difficultés que peuvent rencontrer les agents dans cette évolution des outils numériques**. L'objectif est de **proposer des aides adaptées à chaque contexte et à chacun** pour accompagner les services dans cette transition.

- **Entretiens semi-dirigés auprès des agents** : 32 personnes appartenant à 7 services.

- **Points de difficultés identifiés dans la transition numérique des agents** :

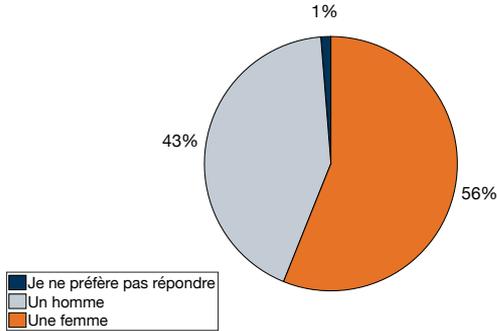
- Un manque de communication
- Un manque de concertation
- Une offre de formation perfectible
- Une gestion inadaptée de la transition
- Une perception de menace pour le coeur de métier



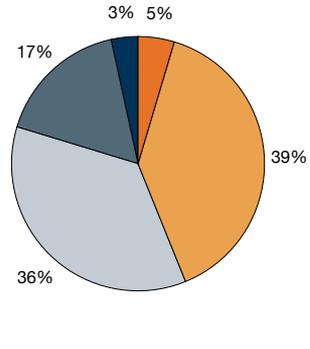
- **Construction d'un questionnaire évaluant les mécanismes psychologiques sous-jacents.**

Questionnaire auprès des agents : 549 agents appartenant à 12 services.

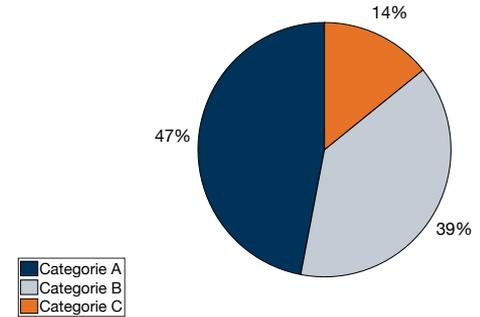
Genre



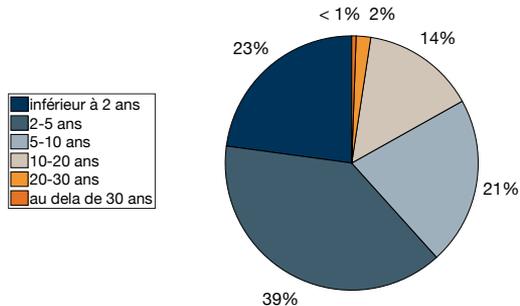
Age



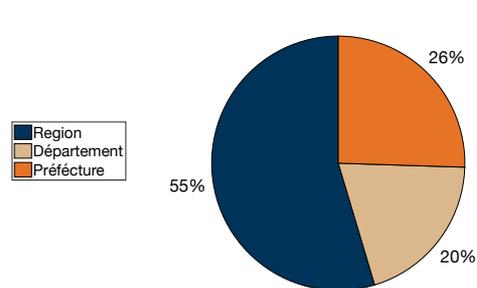
Catégorie



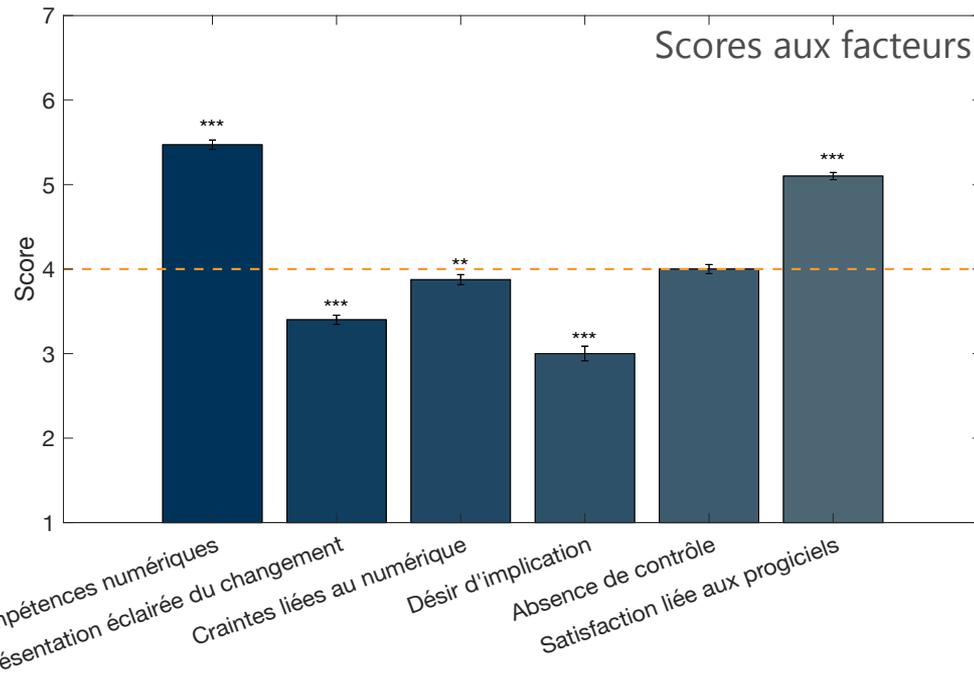
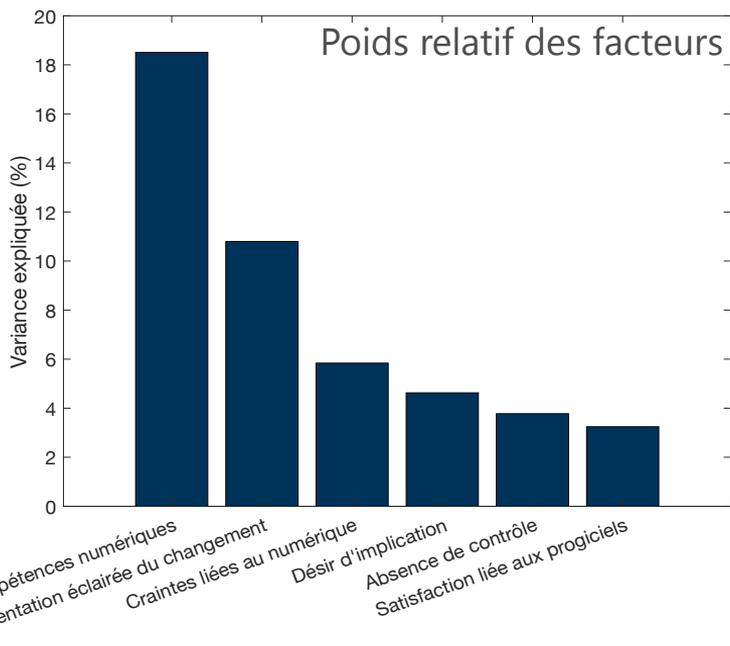
Ancienneté



Services



Les facteurs les plus pertinents dans le rapport au numérique

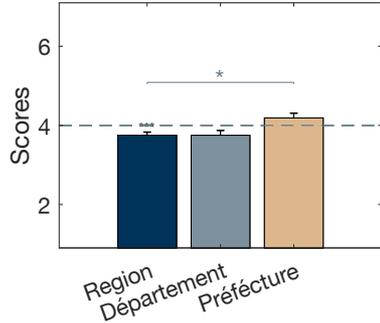


En résumé :

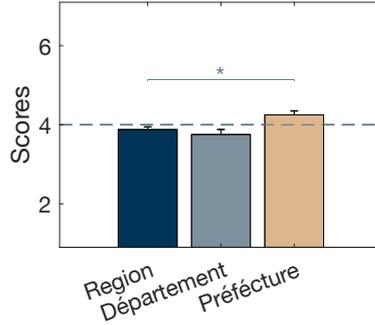
- Les deux facteurs qui ont le plus de poids dans le rapport au numérique sont les compétences numériques et le fait de détenir une représentation éclairée du changement.
- Les agents estiment avoir de bonnes capacités numériques, être satisfaits des progiciels, mais ils reportent une représentation faiblement éclairée du changement, et un faible désir d'y être impliqué.

Effet du service sur les scores

Craintes liées au numérique



Absence de contrôle

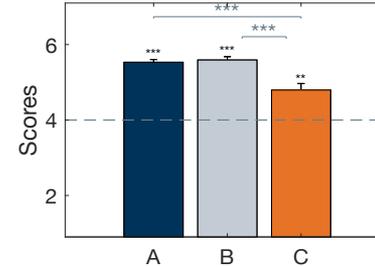


En résumé :

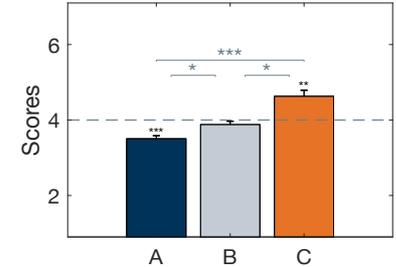
- Les agents de préfecture expriment plus de craintes et un sentiment de contrôle moindre.
- Cependant, un biais d'échantillonnage (surreprésentation de femmes et de catégorie C au sein des agents de préfecture, et sous-représentation de catégorie A) pourrait influencer les effets observés.

Effet de la catégorie sur les scores

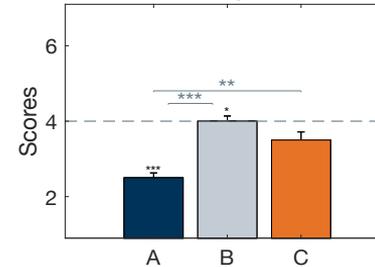
Compétences numériques



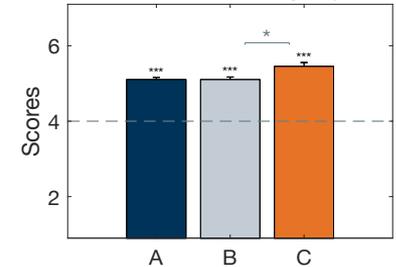
Craintes liées au numérique



Désir d'implication

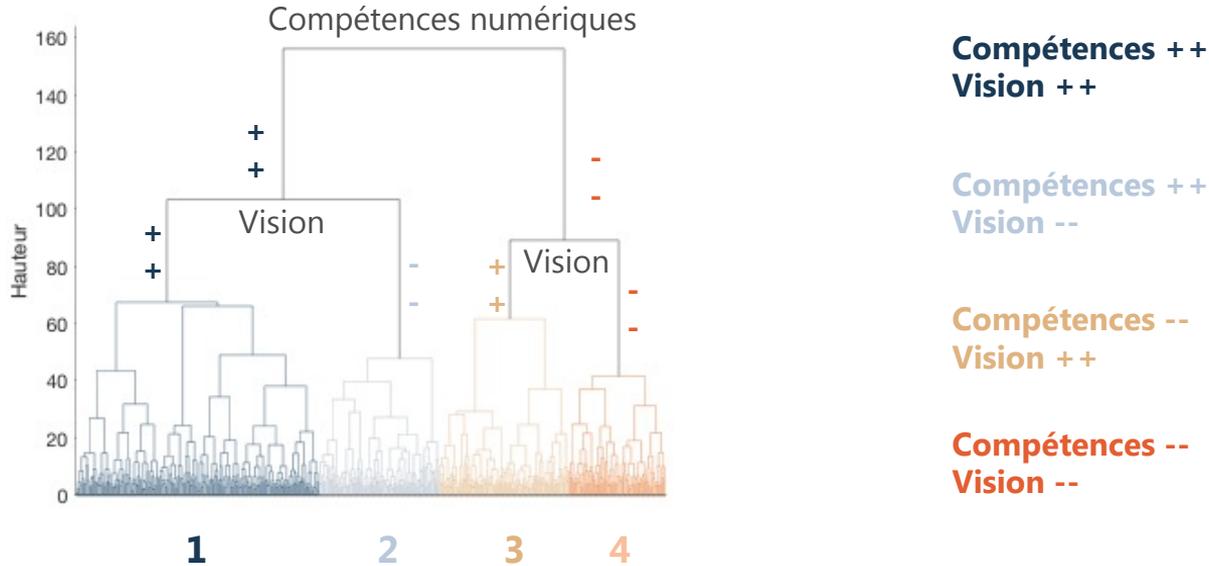


Satisfaction liée aux progiciels



- Les agents de catégorie C estiment avoir des compétences numériques moindres, et expriment plus de craintes liées au numérique.
- Les agents de catégorie A expriment moins de craintes liées au numérique, et un moindre désir d'implication dans les changements.

Existe-t-il des profils distincts dans le rapport au numérique ?



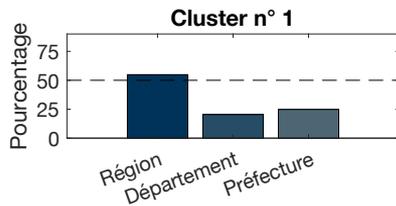
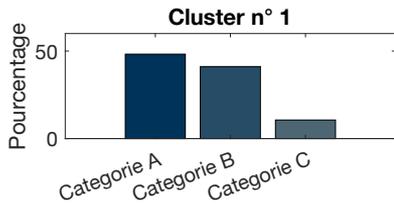
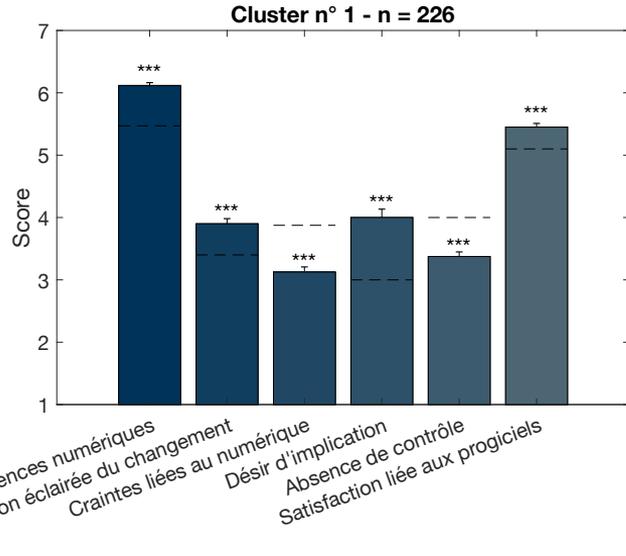
En résumé :

- Les données issues du questionnaire peuvent se diviser en 4 grands profils.
- Ces 4 profils se distinguent d'abord sur leur compétences numériques, puis sur leur vision du numérique, qui comprend une représentation éclairée du changement, les craintes liées au numérique et l'absence de sentiment de contrôle.

Existe t-il des profils distincts dans le rapport au numérique ?

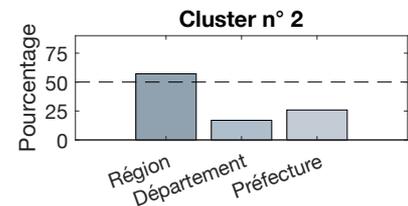
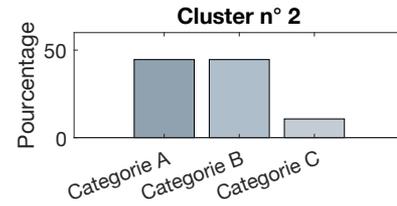
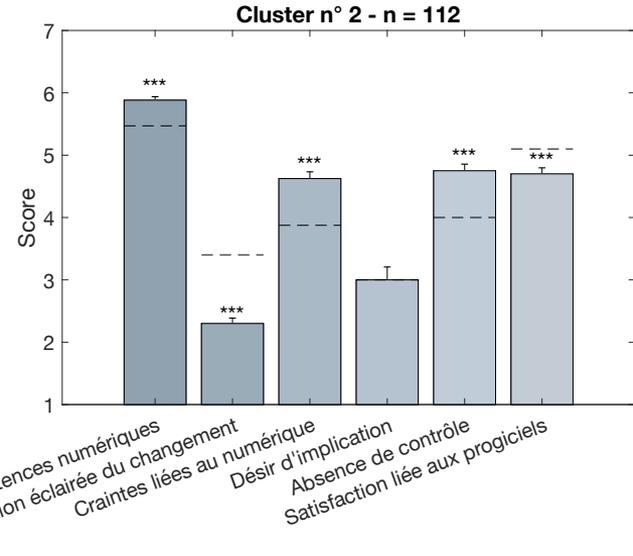
Compétences ++ Vision ++

(41%)



Compétences ++ Vision --

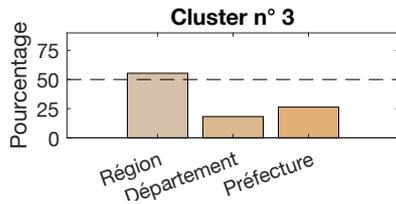
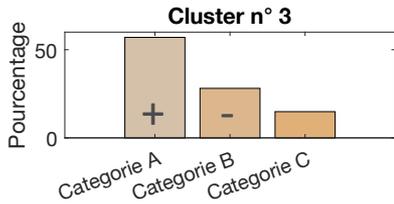
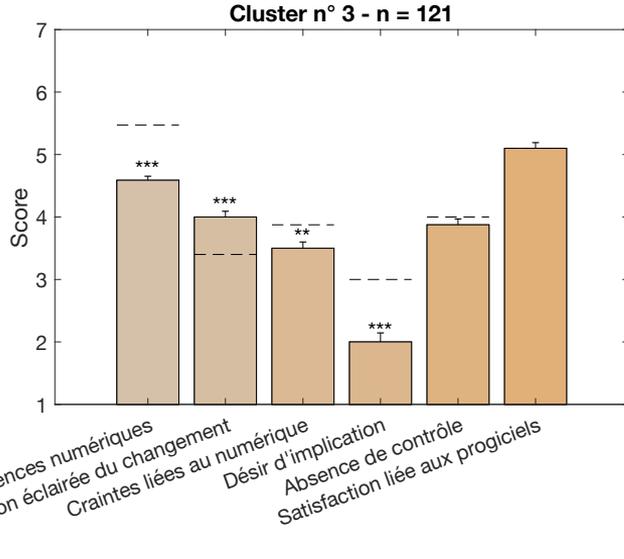
(20%)



Existe-t-il des profils distincts dans le rapport au numérique ?

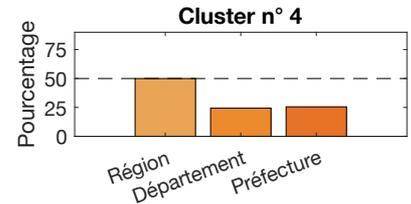
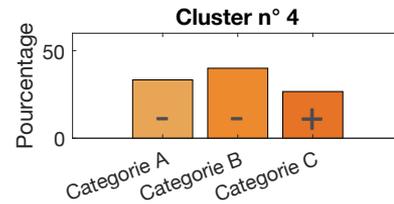
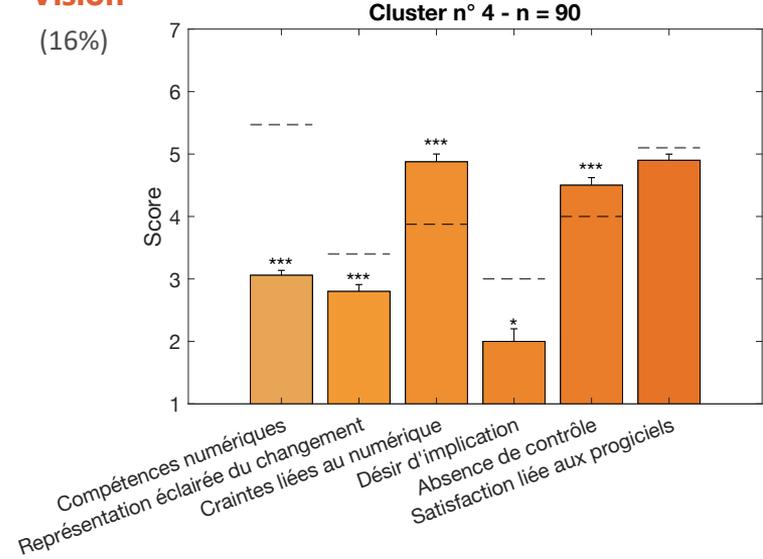
Compétences -- Vision ++

(22%)



Compétences -- Vision --

(16%)



Résumé de la phase quantitative

- **Des compétences numériques jugées satisfaisantes**
- **Un besoin fort d'accompagnement des agents dans la transition** : plus d'informations, plus d'implication, plus de réassurance.

- **Un levier prioritaire d'action** : les dirigeants doivent adopter une communication de haute qualité, qui permette aux agents d'avoir une représentation éclairée du changement et des conséquences pour leur quotidien de travail.

- **Une cible prioritaire** : les agents de catégorie C qui paraissent plus vulnérables face à la transition numérique.

Limitation : la modalité numérique d'administration du questionnaire a pu biaiser la représentativité de notre échantillon, en ciblant les agents les plus à l'aise avec le numérique.

Merci pour votre attention !

Pour en savoir plus :

www.cogx.fr

Le Blog de l'Usine Cognitive



Questions de la composante principale n°1 : compétences numériques

+++

- Je sais installer de nouveaux logiciels sur mon ordinateur
- Je sais connecter un ordinateur à un nouveau réseau wifi
- J'essaye régulièrement de nouvelles choses sur un ordinateur
- A la maison, je sais résoudre par moi-même les problèmes que je rencontre avec l'informatique
- Je sais comment trouver des informations en ligne pour résoudre un problème informatique
- Je sais quoi faire pour protéger mon ordinateur des virus informatiques
- Je suis confiant(e) dans ma capacité à écrire un commentaire sur un blog, un site ou un forum
- A la maison, je connais les fonctionnalités avancées des logiciels que j'utilise
- Je règle des achats sur internet au moins une fois par mois (sur ordinateur ou mobile)
- Je sais transférer une photo de mon téléphone vers un ordinateur
- A la maison, je me sens à l'aise lorsque j'utilise un ordinateur
- Je sais comment utiliser des raccourcis clavier
- Au travail, je connais les fonctionnalités avancées des logiciels que j'utilise
- Au travail, je sais résoudre par moi-même les problèmes que je rencontre avec l'informatique
- Je sais comment retrouver un site sur lequel je suis déjà allé(e)
- Au travail, je me sens à l'aise lorsque j'utilise un ordinateur

- A la maison, je demande souvent à mes proches de m'aider sur l'ordinateur

Questions de la composante principale n°2 : communication autour du changement

- Lorsqu'un changement survient, je suis informé(e) en amont de la survenue du changement
- Lorsqu'un changement survient, je suis informé(e) des conséquences sur mon activité
- Lorsqu'un changement survient, je suis informé(e) des raisons qui motivent ce changement
- Lorsqu'un changement survient, j'ai suffisamment d'informations pour comprendre le changement qui va s'opérer
- Lorsqu'un changement survient, je peux planifier ma nouvelle organisation
- Lorsqu'un changement survient, je pense qu'il y a suffisamment de concertation en amont du projet
- Lorsqu'un changement survient, je me sens bien accompagné(e)
- J'ai une représentation claire des raisons qui motivent les décisions en matière de numérique dans mon service
- J'ai une représentation claire de la vision que l'on poursuit en matière de numérique dans mon service
- Lorsqu'un changement survient, je prends part à la réflexion concernant ce changement

Questions de la composante principale n°3 : craintes liés au numériques

+ + +

- L'avancée du numérique pourrait dégrader la qualité du service que je rends aux usagers
- L'avancée du numérique pourrait déresponsabiliser les individus
- L'avancée du numérique pourrait réduire le nombre de contact humain que j'ai dans mon travail
- L'avancée du numérique pourrait engendrer des pertes de données
- L'avancée du numérique pourrait induire davantage d'erreurs commises par l'administration
- L'avancée du numérique pourrait réduire les marges de manuvre dont je dispose
- L'avancée du numérique pourrait induire davantage de fraudes non-détectées

- - -

- Je pense que plus de numérique pourrait m'aider à mieux faire mon travail

Questions de la composante principale n°4 : désir d'implication

- Si une nouvelle version d'un de ces progiciels était en cours de préparation, je souhaiterais faire partie des personnes qui testeront la nouvelle version
- Si une nouvelle version d'un de ces progiciels était en cours de préparation, je souhaiterais être impliqué(e) dans des ateliers de concertation pour préparer la nouvelle version

Questions de la composante principale n°5 : sentiment de contrôle

- D'autres personnes déterminent la plupart de ce que je peux et ne peux pas faire
- Ce qui se passe est souvent hors de mon contrôle
- J'ai peu de contrôle sur les choses qui m'affectent dans mon travail
- Il n'y a vraiment aucun moyen pour moi de résoudre certains des problèmes que j'ai
- Je me sens souvent impuissant(e) face aux problèmes que je rencontre
- Il n'y a pas grand-chose que je puisse faire pour changer les choses
- Il y a beaucoup de choses qui interfèrent avec ce que je voudrais faire
- Parfois, j'ai l'impression d'être bousculé(e)

Questions de la composante principale n°6 : satisfaction liées aux progiciels

+++

- Les fonctionnalités de ce système répondent à mes besoins
- Ce système est facile à utiliser
- Si j'ai un problème avec un progiciel, je peux avoir de l'aide de la part d'un support informatique

- Utiliser ce système est une expérience frustrante
- Je passe trop de temps à corriger des erreurs sur ce système
- Je manque d'outils numériques pour faire ce que je veux (matériel ou logiciel)