

MEILLEURE COPIE

CONCOURS EXTERNE DE REDACTEUR TERRITORIAL

SESSION 2017

EPREUVE DE NOTE

Commune d'Admiville
Service des ressources humaines
Pôle santé et sécurité au travail

Le 12 octobre 2017,

Note à l'attention de Madame la Directrice des ressources humaines

Objet : Utilisation des outils numériques par les services

L'évolution de notre société se traduit en premier lieu par le développement intarissable de nouvelles technologies nous permettant de découvrir toujours plus de possibilités matérielles ou relationnelles. Il semble de ce fait naturel que cette évolution se tourne vers la sphère professionnelle afin de lui permettre de se moderniser et de s'améliorer.

La multiplication des nouveaux outils numériques tels que le smartphone, les réseaux sociaux ou encore la facilité d'accès à internet bouleverse ainsi nos habitudes et il importe, dans un premier temps, de voir (I) ce que peut nous apporter cette transformation numérique sur le plan professionnel tant en (1) avantages qu'en (2) risques potentiels. Puis, nous verrons (II) les différents outils pouvant renforcer son développement tels que (1) le droit à la déconnexion et (2) les axes d'amélioration.

I - Ce que nous apporte la transformation numérique

1 - Avantages

Le numérique, de par sa facilité d'accès, permet d'apporter plus de flexibilité et d'autonomie aux agents. Pouvoir accéder à sa messagerie de son smartphone a l'avantage d'apporter de la souplesse en terme d'organisation et de gestion de temps par exemple, et le transfert d'informations via internet est plus rapide. Cette facilité d'accès et d'envoi des informations permet ainsi un travail collaboratif plus aisé. La

conception de MOOC (Massive Open On-line Courses) permise par les avancées numériques est une démonstration de l'accès simplifié aux informations, et ici en l'occurrence, aux outils de formation en ligne pouvant intéresser les agents. La transformation numérique apporte donc de nouveaux moyens d'actions, de production et d'exécution tout en facilitant les échanges et en se libérant des contraintes organisationnelles telles que l'emploi du temps, notamment dans le cadre du télé-travail.

Cette évolution est source d'amélioration mais bouscule les lignes de conduite habituelles et peut entraîner des effets délétères.

2 - Risques

Modifier l'organisation professionnelle entraîne généralement un changement des conditions de travail qui peuvent s'en trouver détériorées. Ainsi, la culture de l'urgence et de l'immédiateté ainsi que la surcharge informative qui entrave la bonne compréhension et le traitement de ces informations, sont susceptibles de provoquer des burn-out chez certains agents. D'après une étude réalisée par le cabinet Technologica, 12 % de la population serait d'ailleurs sous la menace d'un burn-out, et notamment les personnes devant s'initier aux nouvelles technologies.

L'individualisation et le télé-travail sont également source d'isolement et de désintégration des collectifs de travail.

Le traitement numérique peut avoir comme conséquence un renforcement du contrôle de l'activité de l'agent, principalement à l'aide de la traçabilité rendue possible, et une réorganisation du travail qui n'est plus aussi cadrée en terme de lieu et de temps et qui peut engendrer une fusion de la limite entre vie professionnelle et vie personnelle.

Il importe donc de voir comment améliorer ces conditions.

II - Les outils permettant de renforcer le développement de la transformation numérique

1 - Droit à la déconnexion

Le premier élément à améliorer est la séparation entre vie professionnelle et vie familiale. Pour cela, la loi Travail a instauré, depuis le 1^{er} janvier 2017 pour les entreprises de plus de 50 salariés, le droit à la déconnexion et impose de réguler l'usage des mails et sms professionnels. Cette loi n'est pas entrée en vigueur pour les collectivités territoriales mais il semble tout de même nécessaire de réfléchir à cette problématique. Le télé-travail et les autres évolutions numériques permettent en effet à un salarié de se réorganiser et d'avoir un temps de travail moins figé. Mais pour éviter que ce temps ne soit trop envahissant, certaines entreprises, par le biais du droit à la déconnexion, prennent des décisions limitant l'échange de mails ou interdisant l'accès aux locaux professionnels le week-end ou après une certaine heure.

Cependant, cela peut s'avérer problématique pour le traitement de certains mails urgents ou en cas de continuité du service public lors de situation de « crise ». Il convient donc d'établir des règles claires et précises afin de favoriser les relations saines et équilibrées et une utilisation raisonnée et responsable des outils numériques comme le préconise la loi Travail.

2 - Axes d'amélioration

Le principal élément à prendre en compte lors de la transformation numérique est l'organisation qui doit être pensée dans l'intérêt général. Le manager doit être au cœur de cette organisation et son rôle relationnel est primordial. Mais pour être efficace, agents et cadres doivent être formés à ces évolutions afin d'acquérir les compétences nécessaires. Pour être bien vécue, cette transformation numérique doit se faire dès les premiers échanges et cela engendre que l'ensemble des acteurs soient impliqués.

Les formations sont donc indispensables et la loi « pour une république numérique » en date du 7 octobre 2016 prévoit ainsi que les « formations contribuant au développement des compétences numériques » fassent partie des actions d'adaptation d'un poste.

Le réseau Anact-Aract a également été créé afin d'accompagner les projets de transformation numérique des organisations de travail dans le but de faciliter cette évolution et de supprimer toutes les contraintes.

Enfin, la création de chartes pouvant contenir des indications quant au bon usage des mails, des paramétrages techniques permettant une bonne utilisation des outils ou encore des conseils organisationnels sont à conseiller afin de faciliter la transition numérique.

La transformation numérique, bien qu'inévitable, nécessite de prendre du recul afin de pouvoir être effectuée de manière sereine et efficace, tant du côté des agents que des employeurs. Evaluer les risques et apporter les solutions adéquates permettront de pouvoir développer les compétences de chacun dans de bonnes conditions tout en permettant à la collectivité de faire preuve de modernité et d'amélioration.