

Epreuve - Matière : ..... Session : .....

**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Académie XX

Bureau de gestion XX

Affaire suivie par XXX

Courriel XX / Tel XX

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Note à l'attention du Directeur des  
Ressources Humaines de l'Académie X

Objet : Enjeux et contraintes de modernisation des outils

Références : - Direction interministérielle du Numérique (DINUM), Baromètre  
Numérique de l'agent (BNA) - édition 2022  
- Interview de Henri Verdier, Directeur interministériel du numérique,  
publiée le 21 avril 2018 par la Direction Interministérielle de  
la Transformation publique.

La modernisation des outils RH, passant par leur digitalisation,  
s'inscrit de manière plus globale dans une numérisation des services  
publics. La partie 1 de ce document déclinera les objectifs et  
les défis de cette modernisation. En partie 2 de ce document vous  
trouverez les contraintes et les leviers opérationnels pour l'application  
de cette digitalisation dans nos services administratifs.

I - Action publique 2022 : des chantiers de numérisations ambitieux pour les usagers et les agents du service public.

### I-A. Chantiers et objectifs

Action Publique 2022 comporte 5 chantiers transverses portés par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique : visant à mettre en œuvre la transformation numérique de l'Etat. Parmi les objectifs portés à destination des usagers, 100% des démarches administratives doivent à terme pouvoir être réalisées de manière dématérialisée.

Derrière cette ambition, il y a également des chantiers internes qui sont portés tels que la rénovation du cadre des ressources humaines. Au delà de la qualité de service aux usagers, c'est l'administration dans son ensemble qui voit ses outils évoluer et ses démarches se numériser.

A titre d'exemple, la modernisation des SI (RH, financier...) est nécessaire pour permettre les échanges d'informations entre administration et présente un chantier qui doit être porté de manière transverse.

### I-B. Les Défis de la numérisation des services publics.

Les objectifs présentés par Action Publique 2022 sont ambitieux et viennent impacter les services publics et leurs agents.

Ainsi l'amélioration des outils numériques peut être présentée comme une opportunité d'amélioration de l'environnement de travail dans un contexte où seulement 5,9/10 agents s'estiment satisfaits de leur Environnement Numérique de Travail (BNA 2022). Alors que 66,9% d'entre eux indiquent avoir une bonne maîtrise des outils numériques, 49,4% souhaitent disposer de formations complémentaires. L'adaptation

au numérique présente ainsi des disparités entre agents ; mais également des disparités territoriales liées à la connectivité. D'autre part, le recrutement et le maintien dans l'emploi des agents formés sur les fonctions SI est également rendu difficile par le cadre, parfois non adapté, d'emploi de ces agents dans la fonction publique. Cette disparité et cette complexité à disposer d'assistance sont des défis pour ces mises en œuvre.

## II Mise en œuvre opérationnelle de la digitalisation dans les services.

### II A - les Freins au déploiement.

Les évolutions concernant les outils impactent nécessairement les procédures de travail. Au delà des résistances aux changements qui peuvent être rencontrées à la marge, le déploiement de nouveaux outils et leurs appropriations par les agents peut représenter une charge de travail conséquente et générer des retards liés au temps d'adaptation dans les procédures.

Le déploiement d'outils numériques nécessite parfois de nombreux ajustements qui s'opèrent dans le temps et l'outil n'est parfois opérationnel qu'après un certain nombre d'échanges avec les équipes techniques. Cette charge de travail ne doit pas être négligée. Au delà des freins que peut représenter un tel projet pour un service, il peut exister des freins à la prise en main du numérique par les agents. Parmi les répondants aux BNA 2022, 40,2% des agents avaient plus de 50 ans et 44,3% avaient plus de 55 ans. Il peut parfois sembler complexe de prendre en main de nouveaux outils lorsque certaines procédures papiers ou tableurs fonctionnent au sein d'un service depuis longtemps.

### II B - les Leviers de la modernisation

Afin d'accompagner au mieux cette modernisation nécessaire des services, il semble important de présenter et de porter ce changement comme une amélioration.

Ainsi, lors du choix des fonctionnalités et lors de la sélection de l'outil (ou de sa conception interne/externe), il est important d'associer les futurs utilisateurs. Cette consultation peut se faire par des ateliers de recueil de besoins ou par des phases de tests.

Cette association permet d'envisager dès le départ la transposition d'une procédure de gestion vers un environnement numérique et, de faire participer les compétences métiers (ici RH) pour appréhender l'outil sous un angle opérationnel.

Lors du déploiement de l'outil, il pourrait être envisageable d'échelonner le déploiement par bureau de gestion sur un calendrier décalé. De cette manière nous pourrions anticiper avec les équipes d'assistance leurs disponibilités prioritaires pour le service en cours de déploiement sur la période choisie.

Enfin, pour faciliter l'appropriation, la création d'un réseau de référent sur l'outil peut sembler pertinente. Il pourrait s'agir d'agents qui seraient en contact privilégié avec l'assistance et les autres référents afin de trouver des solutions rapides aux problèmes, et/ou d'un réseau de personnes qui seraient formées à un niveau supérieur sur l'outil.