

Le 23/01/2013

Technologies de l'information

LE BLUES DU FONCTIONNAIRE 2.0



L'usage des technologies de l'information a transformé de fond en comble le fonctionnement des administrations. Au risque de conduire à une détérioration des conditions de travail des fonctionnaires. C'est l'un des enseignements de deux notes très complètes du Centre d'analyse stratégique sur l'administration numérique.

Intranet, Internet, courriers électroniques, ordinateurs portables... Ce n'est plus un mystère, l'informatisation galopante a gagné l'administration. Quelque 86 % des fonctionnaires de l'État, hors enseignants et militaires, sont équipés d'un ordinateur. Soit un taux proche de celui des entreprises financières, souligne le Centre d'analyse stratégique (CAS) dans une étude, publiée le 23 janvier, sur l'impact des nouvelles technologies sur les conditions de travail des agents

[cliquez ici pour la télécharger :

<http://static.acteurspublics.fr/all/uploads/file/2013/01/23/2013-01-23-impactconditionstravailfonctionpublique-na318-1.pdf>]

Il ressort de cette note, dont *Acteurs publics* livre les premiers enseignements, que les changements induits par ces technologies n'ont pas que du bon. Certes, en positif, les technologies de l'information et de la communication (TIC) améliorent l'organisation du travail, et le CAS de citer : une plus grande polyvalence des tâches et des missions, un accroissement de l'autonomie, un enrichissement du travail. L'agent public peut travailler n'importe où et n'importe quand, ce qui peut améliorer la conciliation entre vie privée et vie professionnelle.

Revers de la médaille : si les changements sont mal préparés, ils comportent des risques sur les conditions de travail, en particulier lorsque – et c'est notamment le cas ces dernières années – les changements technologiques s'accompagnent de changements dans les organisations. Il en résulte des bouleversements dans le "*vécu au travail*". Ainsi, les nouveaux modes d'évaluation, axés sur les résultats plutôt que sur le temps de présence au travail, peuvent conduire à une plus grande autonomie des fonctionnaires, mais celle-ci peut aussi être ressentie comme une autonomie très encadrée, du fait de la surveillance autorisée par les outils informatiques.

Sentiment d'isolement

La diminution du sentiment de reconnaissance, la baisse de l'implication des fonctionnaires dans le travail sont aussi marquées avec l'arrivée des TIC dans les administrations. Et même si tous les agents ne sont pas logés à la même enseigne, "*la surinformation que les TIC ont amplifiée engendre stress et sentiment d'urgence en particulier pour les postes nécessitant un usage intensif de l'e-mail*", souligne le Centre d'analyse stratégique, qui dénonce un autre effet pervers de l'e-mail : le sentiment d'isolement. Les agents soulignant "*des problèmes de cohésion des équipes et de partage de l'information*".

Enfin, tandis que les salariés du privé ont en moyenne une opinion positive des changements apportés par les technologies de l'information, ce n'est pas le cas des fonctionnaires, en

particulier pour ceux qui accueillent les usagers au guichet. *"Cette position pourrait signaler une certaine distance critique de ces agents à l'égard des TIC"*, estime le Centre d'analyse stratégique. Pas étonnant au final, que les TIC suscitent une certaine forme de résistance, liée à l'immédiateté, à la dépersonnalisation du lien usager-agent et au stress.

Xavier Sidaner

Des pistes pour améliorer les démarches en ligne

Téléchargement de fichiers, formulaires en ligne, dématérialisation des échanges... En quelques années, les technologies de l'information ont bouleversé les relations entre l'administration et les Français. Avec pour double objectif de réduire les dépenses publiques et de faciliter la vie des usagers. Il faut désormais franchir une nouvelle étape, estime le Centre d'analyse stratégique dans une note consacrée plus spécifiquement à l'amélioration de la relation entre l'administration et les Français grâce aux nouvelles technologies *[cliquez ici pour la télécharger : <http://static.acteurspublics.fr/all/uploads/file/2013/01/23/2013-01-23-tic-administration-usagers-na317-2.pdf>]*

La "coconstruction" de nouveaux services, à partir des attentes des usagers, et la mise en œuvre de guichets uniques qui permettent à l'utilisateur d'avoir accès, de façon personnalisée, à tous les services publics sont privilégiés. Avec comme maîtres mots, accessibilité de l'information au plus grand nombre et sécurité des échanges.