**3ème Forum des Élus et de l’Emploi Public Local et 2ème Carrefour Régional des Mobilités dans la Fonction Publique.**

Silence de \*\* (00.00.00) à \*\*(00.10.18)

**Animateur :**

Bonjour, Madame, Monsieur. Bienvenue pour ce double évènement, 3ème Forum des Élus et de l’Emploi Public Local et puis, 2ème Carrefour Régional des Mobilités dans la Fonction Publique. Qui dit 2 évènements dit 2 organisateurs. Je vous demande d’accueillir s’il vous plaît Yohann NEDELEC, président de Centre de gestion du Finistère et M. le sous-préfet de Brest Ivan BOUCHIER. Vous pouvez les applaudir, vous avez raison. Ça donne un peu d’énergie au moment où s’ouvre cette 3ème édition donc du forum. On va commencer avec vous, M. NEDELEC, prenez le pupitre, il est à vous. Je me souviens que la 1ère édition avait eu lieu ici à Brest en 2010 et c’est donc un retour pour cette 3ème édition aujourd’hui.

**M. Yohann NEDELEC :**

Merci. M. le sous-préfet de Brest, mesdames et Messieurs les élus, mesdames et Messieurs les fonctionnaires des 3 fonctions publiques, Mesdames, et Messieurs les représentants de la délégation Bretagne du CNFPT, Mme ROBITAILLIE, directrice générale adjointe qui est présente à Brest aujourd’hui, mesdames et Messieurs les partenaires publics et privés sans qui ce forum n’aurait pu se tenir, chers collègues présidents des Centres de gestion de Bretagne, Joseph BROHAN de Morbihan, Jean-Jacques BERNARD d’Ille-et-Vilaine et Loïc CAURET des Côtes-d'Armor, bienvenu en terre finistérienne brestoise, à Brest, au Quartz tout simplement. Tout comment en Finistère dit-on. Je suis heureux de ne pas échapper à cette règle en tant que président du Centre de gestion du Finistère, mais également en tant qu’élu local du territoire, en tant qu’employeur et garant du bon fonctionnement de nos collectivités avec des agents dont le cœur est bien à la disposition des élus certes, mais surtout du grand public, la population tout entière. Aujourd’hui et vous l’avez fait remarquer, nous fêtons la 3ème édition de ce grand Forum Régional des Élus et des Emplois Publics Locaux. La 1ère édition était ici, à Brest, déjà en 2010 à cette occasion, bien modestement, nous avions eu 1 700 participants, gageons qu’en 2016, nous aurons beaucoup plus de participations et que nous aurons même dépassé ce chiffre-là. Notre objectif à nous, Centre de gestion de Bretagne, est bien de créer un moment de rencontre entre l’offre et la demande sur le marché de l’emploi public : toute une population qui cherche à s’investir et tout un arsenal d’employeurs qui cherchent à recruter. Sorte de job dating géant mais à dimension humaine ici, au Quartz. Nous sommes à un tournant dans les politiques de ressources humaines des collectivités, à un tournant, car nous devons réfléchir vite et bien. Vite, car les dotations baissent et la tentation serait de moins recruter. Bien, car cette tentation est évidemment mortifère pour nos actions publiques locales. Nous avons nos services à la population à faire tourner, les attentes légitimes des habitants à satisfaire, des besoins nouveaux qui se font jour : le numérique, la dématérialisation, les nouvelles technologies, autant de nouveaux métiers pour ne citer qu’eux qui ont besoin d’être accompagnés par les employeurs, les décideurs ainsi que vous, candidats en mobilité ou en recherche d’emploi. Il nous faut aujourd’hui attirer des profils de qualité et diversifiés. Il nous faut promouvoir la diversité des voies d’accès à la fonction publique ainsi que les passerelles entre les différentes fonctions publiques. Il nous faut également encore plus qu’hier être plus proches, plus réactifs, plus efficaces. Le citoyen est exigeant, le service public dans son ensemble est pour certains son seul patrimoine. Dans notre pays, la fonction publique dans sa globalité ne peut pas et ne doit pas être une variable d’ajustement. Elle mérite le respect, l’attention et l’accompagnement pour la faire progresser, elle doit s’adapter aux nouveaux modes de gouvernance certes, mais en aucun cas elle ne doit être négligée. Aujourd’hui Mesdames et messieurs, les élus sont là, les candidats sont là, les agents aussi sont là, que toutes ces personnes talentueuses se rencontrent, échangent, produisent, construisent, saisissez ce moment, cette chance d’être tous sous le même toit pour atteindre ces opportunités. Tel est notre objectif et notre souhait. Nous croyons en la fonction publique et nous sommes là collectivement pour la porter et la hisser encore plus haut. Je vous remercie pour votre attention.

**Animateur :**

Merci Yohann NEDELEC. M. le sous-préfet, le pupitre est à vous également pour ouvrir officiellement cette 2ème édition du Carrefour Régional de la mobilité dans la fonction publique.

**M. Ivan BOUCHIER :**

M. le président, M. le directeur général de la plateforme, mesdames et Messieurs les élus, Mesdames et messieurs, je ne vous vois pas, je suis ébloui comme un hibou. Normalement, vous deviez avoir ici ce matin 2 immenses préfets, le préfet de la région et le préfet du département. Ils sont convoqués à Paris pour la réunion des préfets où ils parleront sans doute également de préfecture nouvelle génération et de réforme de la fonction publique. J’ai donc la joie de me glisser à leur place et vous adresser ces quelques mots d’accueil, de remerciement d’être là, de remerciement au Centre de gestion de la fonction publique pour l’organisation de ce forum qui n’est donc pas le premier, qui a pris naissance et jus (00.16.19) ici en Finistère, vous avez raison M. le président, et qui s’exporte puisque désormais, c’est une procédure qui est démultipliée dans d’autres territoires de France. Alors, ici au Finistère, on peut utiliser une formule qui est une vieille formule de marins et peut-être de fonctionnaires publics : « La vie est comme la mer, elle ne porte que ceux qui se remuent. » Qu’est-ce que ça veut dire ? Ça veut dire qu’en matière de fonction publique, d’emploi public, si on ne bouge pas, on coule et c’est vrai. Je vais vous adresser quelques mots de ce que j’en connais un peu de la réforme de la fonction publique à l’intérieur du Ministère de l’Intérieur parce que j’aime bien partir du concret. PPNG Plan Préfecture Nouvelle Génération, c’est ce qui non pas frappe, atteint, concerne, revivifie peut-on dire, ça dépend, les 30 000 agents du Cadre National des Préfectures. Nous allons rendre \_ parce que ça s’appelle comme ça \_ près de 4 000 emplois à Bercy. Nous allons rendre 4 000 emplois, mais nous devons tout en même temps adopter de nouvelles manières de travailler utilisant le numérique pour satisfaire la demande croissante de nos citoyens, de nos usagers et qu’il s’agisse de la délivrance du titre, d’identité, passeport, carte nationale d’identité, bientôt le droit à conduire \_ peut-être en avez-vous entendu parler, sinon, ce n’est pas trop tard \_ ces plateformes que nous appelons sous l’affreux vocable de CERT, des Centres d’Expertise Régionaux Techniques \_ appelons ça plateforme aussi, il y en aura moins puisqu’elles seront au total 52 en France pour traiter l’ensemble des titres. Et cela va venir dans les 2 ans. Dès aujourd’hui, dès maintenant, la région de Bretagne, le département du Finistère est expérimentateur-pilote pour la région et pour la France après les Yvelines. C’est la première fois que s’expérimente en France cette plateforme pour gérer les passeports et les CNI. Qu’est-ce que ça veut dire ? C’est que depuis le 1er décembre, que ce soit dans aucun des départements de la région de Bretagne, ce n’est plus en sous-préfecture quelle que soit la sous-préfecture que sont gérées les demandes, traitées les demandes de titres (passeport, CNI). C’est d’abord dans un certain nombre de communes qui étaient celles qui recevaient les demandes de passeport. C’est étendu aux demandes de CNI, ça passe numériquement par cela, il y a dématérialisation, envoie à une plateforme unique en région qui est à Quimper. Cette plateforme est située à la préfecture, mais elle est distincte finalement de la préfecture, elle est en lien avec l’Agence Nationale des titres Sécurisés. Il est bon qu’on entende et que vous entendiez cela. D’abord, c’est une information générale et puis ça nous permet de rentrer dans le vif du sujet. 4 000 agents en moins, ça veut dire que moi à la sous-préfecture, j’ai 20 agents qui font pour l’instant des titres. D’ici la fin de l’année 2017, cette vingtaine d’agents dont un certain nombre est là, ne traitera plus les titres parce que ce qui se passe pour les passeports et les CNI, ce sera fait également pour les titres et les droits à conduire. Vous voyez l’importance de la réforme : 20 agents sur les 60 que comporte la sous-préfecture. On est au cœur de la réforme où à la fois, on doit avoir une fonction publique qui continue de répondre et de mieux en mieux aux exigences de sécurité pour ce qui me concerne, de fiabilité, de lutte contre la fraude. C’est ça notre orientation stratégique au sein du Ministère de l’Intérieur pour ce type de documents, rendre des postes à Bercy, car il serait inutile de nier qu’il y a une partie diminution des effectifs. Sur ces 4 000 postes, le Ministère de l’Intérieur va en rendre 1 500 à Bercy, c’est une suppression nette de postes compensée par une amélioration de la technologie. Et on est censé faire des gains d’efficacité. Voilà ce que c’est le PPNG en 2 ou 3 ans. Alors, j’ai ici 13 agents que je salue amicalement, qui sont ici et qui se renseignent grâce à vous, grâce à votre forum sur les conditions dans lesquelles ou en interne fonction publique-Etat ou parce qu’il y a d’autres postes qui sont ouverts, cette mobilité, ce remue-méninges, cette remise en cause personnelle, délicate, difficile, exigeante, mais qui doit être aussi exaltante, qui est accompagnée par le Ministère de l’Intérieur au travers de modules de formation, de détection des faiblesses, des forces de chacun. Donc, il y a un accompagnement en RH mais qui doit aboutir dans l’année, les 2 années qui viennent à ce qu’on appelle je déteste cette expression « la suppression des sureffectifs frictionnels ». Finalement, on parle là d’hommes et de femmes qui ont actuellement un emploi et cet emploi devra être modifié en 1 an ou 2 ans. Vous voyez bien l’importance pour ces agents, pour ma structure, la sous-préfecture et au-delà, pour toutes les préfectures et sous-préfectures de France de cette réforme. Alors, ce type de forum avec son excellente idée de job dating, de rencontre entre fonctionnaires, structures, centres de formation, c’est important. Il n’est pas acceptable que dans l’emploi public, ce n’est pas le cas d’ailleurs. Nous avons un statut, il est protecteur, ancien, il a des fragilités parce qu’il a des lourdeurs. Ces lourdeurs nous seront de plus en plus reprochées et nous devons collectivement mettre en œuvre, ce qui permet de sauver le cœur, l’essentiel de cette fonction publique, la protéger, la sécuriser, la renforcer. C’est délicat, rien ne sert d’imaginer que ça se fasse ni à effectif constant ; en tout cas pour l’État, ce n’est pas le cas depuis longtemps. Il y a 15 ans quand j’arrive dans les préfectures, il y a 35 000 agents dans le Cadre National des Préfectures. On est entre 29 000 et 30 000. Donc en 15 ans, on a perdu 5 000 postes. C’est un plan de restructuration, mais qui est accompagné d’un rehaussement des capacités. Le Ministère ouvre des postes en B, en A, forme les agents, les pousse à se former et donc, c’est une requalification générale de ces postes au Ministère de l’Intérieur. Nous voulons moins de tâches d’exécution, plus de tâches d’encadrement. Voilà la vision stratégique, ce qu’on appelle la DNO, vous devez tous savoir. Enfin dans le jargon des ministères, ça s’appelle une DNO, une Directive Nationale d’Orientation, voilà la force de la réforme au sein du Ministère de l’Intérieur. Je ne parle pas des collectivités territoriales ou de la fonction publique hospitalière qui ont chacune leurs spécificités, mais qui sont finalement contraintes par un statut qui est fort semblable et des exigences similaires, toujours les mêmes. Rendre le service public, protéger le cœur de la mission, protéger ce qui fait le cœur des agents, c’est la mission de service public et se mettre en situation d’évoluer. Et c’est votre atelier de cet après-midi : le numérique, c’est un de vos ateliers cet après-midi, on est au cœur là de ce qu’est la réforme de l’État et des différentes fonctions publiques. Donc voilà ce que je voulais vous dire, c’est très important pour chacun des fonctionnaires quelle que soit sa collectivité de rattachement. S’il est ici, c’est qu’il s’interroge parce qu’il y est poussé, il a un coup d’avance, il sent que les choses ne seront pas dans 10 ans comme elles sont aujourd’hui. Il suffit d’ouvrir ses oreilles et d’écouter. Les choses continueront d’évoluer, elles ne seront pas stables, stabilisées et définitives. Donc, cette journée est importante pour chacun et je remercie le président NEDELEC, le Centre de gestion de continuer à innerver, irriguer, donner du sens, du flux, de l’information pour que les uns et les autres puissent à l’issue de cette journée être le mieux informé possible des potentialités d’évolution qui sont les leurs. Je vous remercie.

**Animateur :**

Ivan BOUCHIER, sous-préfet de Brest. Merci Messieurs. Vous l’avez dit : un job dating, du coaching, des ateliers, des tables rondes, tout ce qui va vous donner en tout cas l’occasion de vous rencontrer, d’être recruté, de sélectionner la perle rare, beaucoup de trucs et astuces pour que vous repartiez à 17 heures le panier plein non seulement de contacts, mais peut-être de rendez-vous, d’entretiens de recrutement. Je vous propose messieurs de déclarer officiellement ouverte \_ je ne sais pas s’il y a un jingle \_ ces 2 évènements : le Carrefour Régional des Mobilités dans la Fonction publique et le 3ème Forum des Élus et de l’Emploi public local. Voilà, c’est ouvert. C’est le privilège de l’animateur de passer derrière les 2 représentants et organisateurs. Restez avec moi parce qu’on va ouvrir dans un très court instant si vous voulez bien la 1ère conférence qui concerne le numérique. Je ne sais pas si c’est un sujet qui vous concerne et justement, j’ai 2, 3 questions à vous poser là-dessus. On va regarder d’abord à quoi ressemble le quotidien de l’emploi public local immersion en images en 2 minutes.

Musique de \*\* (00.26.33) à \*\* (00.28.25)

**Animateur :**

Voilà, on va prendre un micro supplémentaire. Yohann NEDELEC, installez-vous ici. On va accueillir dans quelques instants les invités de la table ronde de la 1ère conférence qui va traiter du numérique. Et là, on voit des professionnels de plus en plus connectés dans la santé, dans les travaux publics, le secourisme, la police. C’est un thème un peu nouveau pour vous j’ai l’impression. Twitter, Facebook, LinkedIn, ça vous parle ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Bonjour à tout le monde ! Ce sont des moyens de communication qui me parlent effectivement. J’y suis, je suis présent sur ces réseaux sociaux.

**Animateur :**

Vous êtes même assez présent, mais c’est peut-être du fait de votre jeune âge. Vous avez moins de 40 ans, donc c’est plutôt réservé aux jeunes, on est d’accord. J’ai un maire, il a 60 ans, il est complètement largué avec les réseaux sociaux.

**M. Yohann NEDELEC :**

Je ne crois pas que ce soit une histoire d’âge, pas du tout. Je connais plein de gens qui ont 60-70 ans, donc ils sont très jeunes bien sûr et qui ont aussi leur propre réseau social. Donc, c’est quelque chose de commun, qui se démocratise. Il faut y aller, vraiment, il ne faut pas avoir peur. Je connais beaucoup de gens qui critiquent le réseau social parce qu’ils se disent : « Il s’y passe plein de choses. » Mais parce qu’ils ne maîtrisent pas. Il faut y aller, il faut maîtriser et je pense que c’est une opportunité y compris pour nous ici dans les différentes fonctions publiques.

**Animateur :**

Un truc, une astuce pour comprendre le fonctionnement des réseaux sociaux puisque c’et vrai, il y a beaucoup d’informations, c’est complexe et \*\* (0.29’53’’) Quand il y a beaucoup d’informations, il se dit un peu tout et n’importe quoi.

**M. Yohann NEDELEC :**

Il se dit un peu tout et n’importe quoi, mais pour ce qui nous préoccupe ou ce qui nous occupe aujourd’hui. C’est vrai que de plus en plus d’entreprises, mais aussi la fonction publique. Le Centre de gestion du Finistère est présent sur Facebook et sur Twitter, a sa propre audience avec les personnes qui sont intéressées. Mais, je vois plus globalement les entreprises qui ont commencé leur mutation numérique également et qui utilisent les médias, nos partenaires médiatiques locaux qui, notamment sur les offres d’emplois, utilisent les réseaux sociaux et le principe du réseau social, il faut que ce soit viral. C’est ça, il faut que ce soit viral. Quand il y a une offre d’emploi sur un instant t dans un endroit précis, il faut que ce soit viral. On voit dans nos collectivités quand nous avons des urgences au Centre de gestion du Finistère pour recruter un agent en particulier et que le service d’intérim ne l’a pas en stock dans le moment, alors, nous utilisons les réseaux sociaux et vous pouvez compter sur une viralité de l’information.

**Animateur :**

Ça veut dire que ça va très vite ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Ça va très vite et généralement, le retour est assez rapide à Quimper pour dire : « Nous avons la connaissance d’un électricien, d’un adjoint technique ou autre qui est en recherche d’emploi et qui pourrait éventuellement répondre à la demande. »

**Animateur :**

Avant de vous rencontrer aujourd’hui, je vous ai googlisé, je vous ai trouvé effectivement très actif sur internet et notamment sur les réseaux sociaux. Vous avez quelqu’un qui fait ça pour vous ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Alors la réponse : non, personne ne fait ça à ma place.

**Animateur :**

Vous faites tout vous-même ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Je suis mon propre community manager parce que c’est comme ça qu’on les appelle, je gère mes propres réseaux sociaux. Ce n’est pas une critique, mais je pense que c’est une erreur que de déléguer un message à quelqu’un d’autre parce que bien souvent, on a vu des erreurs, notamment chez les politiques qui ont twitté des choses par erreur et rétropédalage en disant : « Ce n’est pas de ma faute, c’était mon community manager qui a été trop vite. » Non, il faut maintenir ses propres réseaux et avoir la main là-dessus.

**Animateur :**

Vous voulez dire qu’il ne faut pas réagir trop rapidement non plus.

**M. Yohann NEDELEC :**

Il faut essayer d’avoir du recul effectivement par rapport à une information ou un message que l’on souhaite faire passer. C’est la réalité.

**Animateur :**

Admettons que ça concerne tous les âges, vous m’avez convaincu. On est d’accord si ça concerne plutôt les élus, les cadres, mais pas forcément les agents techniques. Chacun son boulot, non ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Je pense que là non plus, je ne suis pas tout à fait d’accord. Tout le monde a un Smartphone maintenant, tout le monde est connecté et n’importe quel agent d’une collectivité territoriale, hospitalière ou d’État peut avoir accès aussi à son réseau social. Donc, il n’y a pas une connaissance particulière, il y a la volonté d’être connecté et de saisir les opportunités comme aujourd’hui notamment.

**Animateur :**

Et plus sérieusement effectivement on va le voir grâce à nos invités dans un très court instant. Et plus sérieusement, est-ce que la fonction publique est prête à ces changements ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Non seulement elle est prête, on y travaille avec le CNFPT. Nous sommes fin prêts pour justement la fonction territoriale.

**Animateur**

Le personnel de la fonction publique territoriale, on va accueillir une représentante tout à l’heure.

**M. Yohann NEDELEC :**

Tout à fait. Nous avons des propositions à faire, des formations qui sont prêtes pour pouvoir accompagner les collectivités là-dessus. Donc, on a un panel de propositions, on ne doit pas rater ce virage numérique des collectivités. Il y a des élus dans la salle, il y a aussi forcément des usagés puisque vous habitez toutes et tous dans une collectivité. Vous avez des besoins, vous voulez être connecté, vous voulez savoir soit par les Smartphones, soit sur les sites internet et vous voulez avoir l’information très vite, il faut réagir très vite. Et bien souvent les agents des territoires dans la voirie, dans les services techniques quand ils détectent une information, je pense notamment ici en Bretagne à haut du bonan\* (00.33.27) qui gèrent l’eau, la distribution de l’eau sur la métropole et le pays de Brest, quand il y a une canalisation qui est rompue, ça peut poser problème. Systématiquement haut du bonan\* (00.33.37) a compris l’importance du réseau social, du numérique et diffuse l’information auprès des mairies et des élus. À nous de faire ce qu’on appelle le retweet.

**Animateur :**

Vous êtes d’accord que le virage du numérique, il ne faut pas rater ce que venait dire cette montée en puissance, ça peut quand même inquiéter. Comment est-ce qu’on peut rassurer les élus ? Ça va être l’un des objets bien sûr de cette conférence, mais c’est quoi votre avis pour rassurer les élus, les cadres des administrations pour prendre ce virage, mais peut-être avec douceur, à son rythme ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Je crois qu’il faut apprendre tout simplement comme à l’école. Comme quand on retourne sur les bancs de l’école, il faut apprendre à maîtriser, ce n’est pas sorcier, c’est plutôt facile. Et je pense que pour un élu, la volonté de vouloir communiquer le plus simplement possible avec sa population quelle qu’elle soit et je pense qu’on tire beaucoup de bénéfices à pouvoir donner des informations.

**Animateur :**

Qu’est-ce que vous avez envie d’entendre durant cette conférence ? « Vive le numérique » ?

**M. Yohann NEDELEC :**

J’ai envie d’entendre « Vive le numérique » et qu’à l’issue, tout le monde dise : « Ce soir quand je rentre à la maison ou cet après-midi, je vais créer mon propre compte Facebook ou mon propre compte Twitter ou LinkedIn. » Pour pouvoir mettre en avant son parcours professionnel et se faire vendre aussi et peut-être être repéré par un chasseur de têtes qui utilise là aussi de plus en plus les réseaux sociaux pour détecter les jeunes talents ou moins jeunes d’ailleurs pour les entreprises ou pour la fonction publique.

**Animateur :**

Et quel piège il est préférable d’éviter ? Comment est-ce qu’on construit son identité numérique ? Voilà quelques-unes des réponses qu’on va apporter à ces questions. On peut vous demander en contact sur les réseaux sociaux ?

**M. Yohann NEDELEC :**

Ecoutez, oui, il n’y a pas de souci.

**Animateur :**

Vous avez gagné plusieurs centaines de contacts aujourd’hui. Merci Yohann NEDELEC, merci beaucoup d’avoir été avec nous pour l’ouverture de cette conférence. À tout à l’heure. J’appelle Michel BRIAND, Danièle FOURDAN, Sophie LOISELET, Véronique ROBITAILLIE et Thierry RAFFIN qui vont venir nous rejoindre sous les applaudissements de la foule. Bonjour à vous. L’impact du numérique sur les pratiques du recrutement, ensemble indéniable on l’a dit. La toile a pris dans ses filets les directeurs de ressources humaines qui affichent leurs postes à pouvoir sur les réseaux sociaux, les professionnels exhibent leur profil, le CV change de forme et prend parfois l’allure d’un véritable jeu vidéo, on peut même aller jusque-là. La lettre de motivation se décline en tweet et ça concerne juste le recrutement, je ne vous parle même pas du travail qui évolue sans cesse, on en a vu un extrait à l’instant. Certains d’entre vous doivent rire en se disant qu’il s’agit d’une jolie fiction. Figurez-vous qu’en réalité, ça existe et ça peut exister davantage. Est-ce que vous êtes prêts à numériser votre administration et votre collectivité ? Où est-ce qu’on en est ? Réponse avec nos 5 invités. Ça va bien ce matin ? Vous avez fait bon voyage pour certains, certaines qui viennent de Strasbourg tout de même ? Michel BRIAND vient de Brest, vous allez ouvrir dans un instant. Vous êtes directeur-adjoint de la formation à l’IMT Atlantique Télécom Bretagne, \_ c’est un peu long, on peut en tout cas réduire ça \_ l’institut des Mines Télécom, c’est le nom que va porter l’école d’ingénieurs que vous représentez à partir de janvier prochain. Vous êtes membre de la Commission Nationale du Numérique jusqu’à cette année 2013-2016. Et puis, on vous connaît également parce que vous avez été l’élu en charge du numérique à Brest Métropole de 1 995 à 2 014. Vous allez tout nous dire justement sur ce rapport que vous tenez dans les mains et le rendre accessible s’il vous plaît.Danièle FOURDAN, directrice-adjointe de la SGAR, c’est le Secrétariat Général aux Affaires Régionales placé sous l’autorité du préfet de région. Juste à côté de Michel FOURDAN, vous êtes en charge d’un pôle récemment créé, en charge de la modernisation, de la mutualisation des moyens de l’État en région. Je précise que vous avez été DRH également dans la fonction publique territoriale. Vous nous apporterez bien sûr votre regard. Sophie LOISELET, bonjour ! DRH à Brest métropole, présidente de l’ANDRH, c’est l’Association nationale des DRH. DT, ça veut dire des territoires, ça concerne la sphère publique particulièrement ? Alors, prenez le micro.

**Mme Sophie LOISELET :**

En fait, c’est l’association effectivement nationale des DRH de territoires : communes, intercommunalités, départements et régions.

**Animateur :**

C’est ça. Merci d’être avec nous. Véronique ROBITAILLIE vient de Strasbourg, elle est la directrice de l’INET, l’Institut National des Etudes Territoriales. Elle est spécialisée dans la formation des cadres de direction des très grandes collectivités. Vous êtes également Directrice générale adjointe du CNFPT, le Centre National de la Fonction Publique Territoriale. Ça fait beaucoup de termes et on les répétera, c’est promis. Et vous avez été directrice générale des services du Conseil Départemental des Côtes-d'Armor. Bienvenue, rebienvenue à nouveau en Bretagne. Thierry RAFFIN pour Pôle Emploi, bonjour à vous ! Responsable multicanal à la Direction Régionale de Pôle Emploi, ex-responsable du développement d’internet du temps où ça s’appelait l’ANPE. Vous venez donc de la culture ANPE, il y a la culture Assedic et la culture ANPE chez Pôle Emploi. Et vous allez me dire comment Pôle Emploi numérise ses outils. Vous êtes venu avec votre tablette en plus.

**M. Thierry RAFFIN :**

Oui, voilà, ça s’appelle apporter l’action à l’intention.

**Animateur :**

Michel BRIAND s’il vous plaît, est-ce que vous voulez bien nous présenter ce nous dit le Conseil National du numérique et bien nous synthétiser son rapport en une vingtaine de minutes. Quelles sont les grandes évolutions, les tendances, les transformations sociales sur le travail ? J’ai été frappé en lisant cette synthèse de constater qu’il s’agissait d’abord et plus particulièrement d’opérer un changement culturel plus que technologique.

**M. Michel BRIAND :**

Oui, tout à fait. Donc, j’essaierai de ne pas employer trop de mots techniques et d’expliquer un petit peu quelques éléments de cette transformation profonde qui est d’abord une transformation.

**Animateur :**

Approchez-vous bien des micros, Michel, si vous voulez bien.

**M. Michel BRIAND :**

Alors, le Conseil National du Numérique est une instance d’une trentaine de personnes, de 30 personnes exactement à parité, qui est nommée par le président de République et qui fait des propositions sur l’ensemble des projets de loi où le numérique intervient et le Conseil s’autosaisit aussi d’un certain nombre de dossiers par exemple sur le fichier TES actuellement où il a remis hier un avis au gouvernement sur ces questions en regrettant un petit peu ce fichier massif qui se met en place. Donc aujourd’hui, je vais vous présenter un petit peu quelques éléments de cette transformation numérique qui se met en place en expliquant un petit peu qu’il est question de nouveaux métiers, de nouvelles compétences et d’essayer de voir un peu comment on pourrait accompagner cette transformation numérique dans en particulier les services publics. Donc, j’ai sélectionné 4 diapos avec quelques propositions non pas sur la transformation du travail en général, mais sur les questions de transformation du travail en lien avec le service public local et les services de l’État. Le 1er point qui est important, c’est de prendre conscience que nous vivons une 3ème transformation après la révolution de l’écriture et celle de l’imprimerie. Et à chaque fois qu’on a eu une révolution de ce type-là, les transformations qui sont opérées ne sont pas des transformations technologiques. Lorsque l’écriture est apparue, cela a permis de mettre en place des textes et donc des lois. Cela a permis d’écrire et donc de favoriser le développement de la science. Lorsque l’imprimerie est arrivée, on a pu éditer des ouvrages. Il faut se rappeler par exemple qu’avant l’imprimerie, dans un village en Bretagne, il n’y avait pas de bible. C’est-à-dire que les gens qui assistaient aux offices de la messe et autres ne pouvaient que croire le curé parce qu’il n’y avait rien d’écrit nulle part et c’est avec l’imprimerie que sont apparus le protestantisme et la discussion autour de la religion. Donc, on voit apparaître à chaque fois qu’une nouvelle technologie pour l’échange et le traitement de l’information apparaît, on voit apparaître avec l’imprimerie les journaux, l’école, la démocratie, etc. Donc aujourd’hui, on vit une 3ème révolution avec le numérique. Nous avons un mot pour parler du temps d’avant l’écriture, vous connaissez ce mot, c’est la préhistoire. Donc, il y a un mot pour le temps d’avant l’écriture et nous aurons probablement bientôt un mot pour le XXe siècle en gros, c’est-à-dire le temps d’avant le numérique qui n’est pas si lointain. Il faut quand même se rappeler que tout ce qui est internet et média numérique date d’environ 20 ans ou 30 ans. On est vraiment dans quelque chose qui est très court et on va essayer de voir un peu quelques transformations qui sont liées à ce numérique. Alors, j’utilise un petit peu ce dessin-là qui traduit un petit peu ce que j’ai accompagné en tant qu’élu sur Brest et qui permet d’illustrer un petit peu ce changement culturel avant d’arriver aux quelques propositions du Conseil National du Numérique. Le premier point qui est important avec le numérique est que c’est un changement culturel qui ne se décrète pas. Il faut permettre aux gens d’y aller chacun à leur rythme. Par exemple ici sur Brest, on a voulu dans la fin des années quatre-vingt-dix permettre un accès public à internet avec ce qu’on appelait les PAPI, les Points d’Accès Publics à Internet. On a proposé aux mairies, aux bibliothèques, aux équipements de quartiers de devenir un lieu où les gens pouvaient accéder à internet. Aujourd’hui, nous avançons 108 points publics dans la ville pour une ville d’environ 140-150 mille habitants et ce qui est important de voir, c’est qu’il a fallu 10 ans pour que le dernier équipement de quartier ne devienne point d’accès public. C’est-à-dire qu’il y en a qui ont démarré en 96-97 et d’autres en 2005-2006. C’est un temps long, mais l’intérêt de cette approche du faire avec, c’est-à-dire de permettre aux gens d’avancer à leur rythme et de s’approprier effectivement ces nouveaux services, ces nouveaux accompagnements des habitants, c’est qu’en 10 ans, il n’y avait pas un seul équipement de quartier, qu’il s’agisse d’une maison pour tous, d’un patronage laïc ou d’un centre social qui ne soit pas PAPI. Et aujourd’hui, ça continue. On peut penser que l’accès public à internet est quelque chose d’inutile dans la mesure où 70 à 80 % de la population utilisent ces outils, mais l’enquête que nous avons réalisée avec le laboratoire des usages marsouins il y a à peu près 4 ans a montré qu’au contraire, le besoin social augmentait parce qu’aujourd’hui, sans faire référence au film de Ken Loach sur les conditions d’accès à l’emploi en Angleterre \_ en France, c’est, je n’espère pas tout à fait la même chose \_ il y a beaucoup de gens qui ne sont pas à l’aise avec le numérique et sans ces lieux d’accès public en proximité, comment feraient, en particulier, les habitants qui sont éloignés du numérique dans les quartiers populaires pour faire ces premières démarches ? M. Le sous-préfet nous parlait tout à l’heure de l’automatisation, c’est une très bonne chose. Et comment va-t-on accompagner les gens qui ne sont pas à l’aise avec ces outils ? Donc, « se faire avec » est important parce qu’il s’agit, effectivement, de faire en sorte que des tas de lieux dans la ville prennent en compte cette transformation sociale où le numérique devient aujourd’hui nécessaire. Je me réjouis qu’ici sur le territoire, aussi bien les Restos du Cœur qu’énormément d’associations, de maisons de retraite ou de foyers de jeunes travailleurs, etc., sont dans cet accompagnement. Un deuxième volet qui est extrêmement important, c’est aussi qu’avec le numérique, vous pouvez échanger avec d’autres et plein de gens sont prêts à s’impliquer et à développer des initiatives. C’est donc le volet « être en intention ». Aujourd’hui, le service public local, ce n’est pas simplement la collectivité, c’est toute une série d’acteurs partenaires de la collectivité qui le développent. L’exemple que l’on a sur Brest, c’est d’avoir mis en place ce qu’on appelle un « appel à envie de faire ». C’est un appel à projets, mais un appel à projets où tous les projets sont retenus. Pourquoi ? Parce que le temps que vont passer les personnes qui s’impliquent dans un projet est bien plus important que les 1 000 ou 2 000 € de subvention que la collectivité va apporter. Le troisième point qui est important aussi, c’est le « donner à voir ». Il y abondance d’initiatives partout. Mais ces initiatives-là, il faut encore les donner à voir. Aujourd’hui, est-ce qu’il existe un site au niveau de la fonction publique qui donne à voir l’ensemble des innovations ? Je ne crois pas. Il y a la 27ème région qui fait un petit peu ce travail-là. Mais en Bretagne par exemple, si on va chercher les innovations dans les collectivités territoriales, où on les trouve ? Et le « donner à voir », c’est justement rendre compte que beaucoup de gens sont prêts à mettre en place des initiatives. On a la particularité ici à Brest d’avoir développé ce qu’on appelle des sites contributifs où les gens peuvent justement rendre compte des initiatives dans leur domaine d’activité. Par exemple, sur l’économie sociale et solidaire, on publie 20 articles par semaine sans avoir aucun webmaster, ce sont toutes les personnes qui sont concernées qui publient leurs initiatives. Résultat : nous avons 850 abonnés à ce magazine chaque semaine. Et donc, on est dans une logique aujourd’hui où il est important de faire en sorte que ceux qui font disent ce qu’ils font. Par exemple, dans les conseils de quartier, ce n’est pas nécessaire que ce soit la COM qui raconte les choses, mais le rédacteur cadre B qui participe à une réunion, peut très bien mettre en ligne un compte rendu, raconter ce qu’il fait, de même que les habitants du conseil de quartier. Mais pour cela, il faut effectivement maîtriser un peu les outils, donc faire des ateliers de formation. Sur Brest, encore une fois, on a un atelier par semaine. Un atelier par semaine, c’est une demi-journée. Une demi-journée de préparation avec 20 % d’équivalent temps plein, on fait un atelier par semaine. Donc c’est quand même un budget très petit, mais qui permet de faire en sorte que les gens se l’approprient. Et surtout, il faut apprendre effectivement les nouveaux mécanismes du numérique et en particulier, apprendre la coopération. Avec le numérique, aujourd’hui, tout le monde devient contributeur. Je ne vous vois pas trop dans la salle, donc c’est difficile de faire une interrogation. Mais je pense que 90 % d’entre vous ont utilisé Le Bon Coin pour chercher un objet ou proposer un objet. Donc vous êtes tous contributeurs et il faut apprendre à coopérer, parce qu’à l’école, on a appris à cacher notre copie et non pas à coopérer. Sur Brest, nous avons par exemple mis en place une formation qui s’appelle Animacoop et chaque année, une dizaine de personnes de la collectivité, financées par la DRH, suivent cette formation pour apprendre à être animateurs de projets collaboratifs. Et derrière ça, il y a tout un processus de partage, de mise en commun et d’innovation qui se met en place. On va passer maintenant un petit peu, après cette introduction, à quelques changements culturels, aux cinq objectifs qui ont été définis par le CNNUM. Vous pouvez, en général, lire plus vite que moi, donc je ne vais pas relire mes diapos. Sur les cinq objectifs, j’en ai mis quatre en gras qui vont être réexplicités dans une diapo chacune. Le cinquième sur tout ce qui est la relation entre le travail et la distribution des richesses, n’est pas développé ici parce que ça concerne plus l’économie en général et derrière ça, il y a toutes les notions de revenu de base, de revenu garanti, etc., et qui sont en cours de discussion. Donc sur le premier axe des trajectoires professionnelles hybrides, je crois que c’est important de se rendre compte que de plus en plus, vous aurez à évoluer dans vos métiers et pourquoi ne pas avoir, effectivement, des parcours hybrides ? Alors ici, on parle plutôt entre services publics d’État, service public local. Mais on peut imaginer aussi des parcours qui permettent d’avoir des activités plutôt entrepreneuriales avec des associations, etc., dans d’autres formes de service public local que la fonction publique. Aujourd’hui, les différentes études qui paraissent indiquent entre 20 et 40 % de suppression d’emplois, en France et dans le monde, lié au numérique. Pour autant, de nouveaux emplois vont se créer. Je suis incapable de vous dire où sera l’équilibre, mais derrière, on voit bien quand même \_ le sous-préfet a cité tout à l’heure \_ qu’il y a une réduction d’une série d’emplois qui peuvent être automatisés. Aujourd’hui, la plupart d’entre vous, pour les opérations bancaires, vous les faites en ligne. Vous n’allez pas forcément chercher de l’argent auprès d’un agent d’une banque, mais dans un distributeur automatique et il va y avoir des milliers de suppressions d’emplois dans les banques cette année 2016-2017. Donc il y a une énorme transformation qui se met en place. Là, vous pouvez lire quelques propositions qui sont faites par le CNNUM, le Conseil National du Numérique, pour justement permettre un peu de sécuriser cette évolution, de faire en sorte que les gens changent d’emploi, mais gardent un travail et qu’ils puissent se former tout au long de la vie. Un autre point qui est important, c’est aussi de faire en sorte qu’avec le numérique, on expérimente de nouvelles formes de travail collaboratif. Je vais encore une fois ne pas relire tout ce qui est indiqué ici, mais juste donner un exemple. Un des métiers qui se transforment le plus, c’est celui de bibliothécaire. Là où je travaille, dans une école d’ingénieur, le prêt de livres par mois a été divisé par deux en cinq ans. 50 % du fond de métier bibliothécaire a disparu. Pour autant, les bibliothèques sont de plus en plus vivantes ; mais les bibliothèques deviennent autre chose. L’exemple le plus clair à ce niveau-là, c’est la bibliothèque que vient d’ouvrir l’université de Lille : 10 000 m2, c’est-à-dire 100 salles de 100 m2, et qui est avant tout, un lieu de travail collectif pour les étudiants, les étudiants et les profs, dans des formes qui ne sont pas des formes de cours et de classes traditionnelles. Aujourd’hui, au champ libre à Rennes, il y a une queue de 100 m le samedi pour que les étudiants accèdent au champ libre, non pas pour aller emprunter des livres, mais pour se partager les quelques places de travail qui existent. Face à cette évolution, à Brest s’est mis en place un réseau qui s’appelle Doc@Brest qui est collectif, qui réunit les bibliothécaires, qu’elles travaillent à la mairie, qu’elles travaillent à Brest ou dans de petites collectivités, ou qu’elles travaillent à l’université ou à la Chambre de commerce, etc. Et donc, ce collectif, aujourd’hui, regroupe 250 bibliothécaires ; mais ce n’est qu’un collectif qui fonctionne sans budget, sans personne détachée. Simplement un certain nombre de personnes, cinq ou six chaque année, prennent en charge l’animation, et donc elles visitent un petit peu les façons d’évoluer des bibliothèques ici et là. Résultat : toute la transformation profonde de ce métier, 50 % du prêt qui a disparu en cinq ans, et ça continue. De ce fait-là, elles le vivent et ce sont elles qui sont actrices. Je dis « elles » parce que c’est très majoritairement féminin. Elles sont actrices de cette transformation de leur métier et je pense que ça, c’est un point extrêmement important. Il faut favoriser l’éclosion de collectifs coopératifs dans les différents métiers de la fonction publique où les personnes sont actrices de la transformation. Il ne faut pas que la transformation soit décidée d’en haut \_ de toute façon, d’en haut, ce n’est pas toujours bien vu \_ et justement de faire en sorte qu’elles imaginent ce que devient la bibliothèque de demain. J’ai mis un autre point aussi qui n’est pas central par rapport à la réunion d’aujourd’hui, qui est autour de ce qu’on appelle les plateformes de l’économie collaborative. Il ne s’agit pas ici de faire l’éloge de Airbnb, BlaBlaCar et ces choses-là. Elles existent et rendent un service, mais elles ont besoin d’être régulées. Je pense qu’on va un petit peu dans ce sens-là aujourd’hui, mais on a peut-être besoin aussi de se poser la question : « Qu’est-ce qu’une collectivité pourrait faire en termes de plateforme collaborative ? » Par exemple, je ne connais pas les chiffres sur Brest, mais sur le trajet Rennes-Nantes, le groupe Facebook comprend 8 000 personnes. C’est-à-dire qu’il y a 8 000 personnes qui envoient des messages pour effectivement s’arranger entre elles pour se déplacer entre Rennes et Nantes. Donc pour l’échange de service, pour le déplacement, tous ces outils-là peuvent avoir leur place et il semble important de les regarder. Il reste deux diapos. Un point qui est important aussi, c’est de faire évoluer la formation et l’apprentissage. Aujourd’hui, on voit apparaître ce qu’on appelle du remix. Le remix, c’est réimaginer un service public : qu’est-ce que sera le collège demain ? Qu’est-ce que sera une bibliothèque demain ? Qu’est-ce que sera une gare demain ? Donc il y a tout un travail qui est mené, en particulier, par la 27ème région sur remixer, c’est-à-dire redesigner, reconcevoir les services publics locaux. Donc ça, c’est un point important. Et sur la formation, on voit apparaître ce qu’on appelle les MOOC, les cours massifs ouverts en ligne. Là où je travaille, à Télécom Bretagne, nous avons ouvert 11 cours en ligne qui, chaque cas, a environ 10 000 inscrits. C’est-à-dire que ces cours ouverts en ligne, aujourd’hui, représentent à peu près 20 % du volume de la formation dans une école d’ingénieur. Et donc, où sont, effectivement, les dizaines ou les centaines de cours ouverts massifs qui permettraient au personnel de la fonction publique d’évoluer ? Ça, c’est quelque chose qui va se développer, qui commence à apparaître. Sur les outils \_ on en a cité tout à l’heure \_ pour Twitter, il y a un mot-clé dont j’ai pris simplement les initiales, Forum des Élus et de l’Emploi Public Local (FEEPL). Sous ce mot-clé-là, vous trouverez les liens que je cite aujourd’hui.

**Animateur :**

Vous avez mis un hashtag devant.

**M. Michel BRIAND :**

Oui, mais je n’ai pas voulu prendre le mot technique d’hashtag. Voilà, c’est ça. J’ai pris un mot-clé.

**Animateur :**

Vous pouvez le suivre sur Twitter effectivement.

**M. Michel BRIAND :**

Qui permet de retrouver comme ça un petit peu ce qui va se dire aujourd’hui, et les liens parce que je ne peux pas présenter les liens en direct. Je n’aurai pas le temps. Sur un outil que je voulais citer, c’est ce qu’on appelle les pads. Les pads, c’est très simple. Vous tapez pads sur internet, vous tombez dessus, ça s’ouvre, c’est un traitement de texte dans lequel on peut écrire à 10 ou 15 en même temps. Le gros intérêt, vous utilisez ça en réunion. Vous dites : « J’ouvre un traitement de texte. » Si vous êtes deux à vous connecter sur le pad, à la sortie de la réunion, le compte rendu est écrit. Et rien de plus rébarbatif dans des réunions que d’avoir à écrire le compte rendu un jour après, ça va vous prendre des heures et des heures. Là, avec ces outils-là, le pad, vous sortez de la réunion, le compte rendu est en ligne. Donc il y a plein d’outils, de façons de faire qu’il est important d’identifier et de faire en sorte que les personnes qui connaissent ces outils dans la collectivité, apprennent aux autres. Et donc, dans un système qu’on appelle le « pair à pair » où les gens s’apprennent entre eux. Dans les sites contributifs, l’intérêt, c’est que c’est \_ encore une fois \_ le rédacteur qui peut être un cadre B ou C, qui écrit un compte rendu, et pas forcément un cadre A. Mais ça veut dire que l’on a un certain lâcher-prise, c’est-à-dire qu’on fait confiance aux personnes, on leur donne la possibilité effectivement de s’exprimer et de se valoriser parce que c’est elles qui font le compte rendu ; et donc c’est elles qui publient en ligne et pas forcément l’élu ou le chef de service. Aujourd’hui, ce dont on a besoin aussi, c’est de lieux, d’espaces de coworking, pas simplement pour les étudiants, mais pour les profs des lycées et des collèges. Si vous réfléchissez, où est-ce que les profs de lycée et de collège peuvent travailler sur un projet ensemble ? Où est-ce que dans votre mairie ou dans votre communauté de commune les personnes ont un espace pour développer un projet ? Quand vous avez une idée de projet, comment faites-vous pour faire en sorte que ce projet soit pris en compte ? Aujourd’hui, dans beaucoup de collectivités, au moins dans les grandes agglomérations, nous avons sept ou huit niveaux de hiérarchie. Ce n’est tout simplement pas possible de remonter toute la pyramide, donc il faut des lieux accueillants pour ceux qui ont des projets, de nouvelles façons de faire. Et aujourd’hui, on voit se développer un peu ces innovations. Ici à Brest, par exemple, il y a les tables citoyennes où on montre comment des gens ordinaires dans des quartiers populaires font des choses extraordinaires. Quand on regarde, c’est vraiment une des clés du numérique. Le numérique permet de gérer l’abondance parce que je peux donner un contenu numérique à quelqu’un d’autre qui le copie et je le garde. Et donc, on peut le diffuser à très grande échelle. Avec le numérique, vous pouvez mettre en réseau tout ce que vous faites. Aujourd’hui, je crois que c’est un enjeu extrêmement important de favoriser l’innovation, de permettre aux gens qui ont des idées d’avoir du temps pour développer ces idées et d’avoir des lieux pour travailler collectivement. Donc je pense qu’il est important d’avoir des espaces de coworking qui permettent de travailler à plusieurs sur un projet et que la collectivité accompagne tout cela.

**Animateur :**

Michel, prenez votre temps, il vous reste 45 secondes.

**M. Michel BRIAND :**

Dernier transparent, et donc on y arrive. Sur ce dialogue social, je pense qu’il est important de se former à la coopération, se former aux outils et j’insiste aussi, former aussi les partenaires sociaux. J’ai eu l’occasion de faire des formations pour plusieurs syndicats sur ces questions-là et je crois que la démocratie sociale, l’usage des outils numériques, ça concerne les élus, ça concerne les directeurs généraux des services, mais ça concerne aussi les syndicats. Il est important de reconnaître un droit individuel à la contribution, c’est-à-dire d’encourager les gens à coopérer. Si j’avais deux propositions à faire, c’est d’une part, identifier ce qu’on appelle les communs dans une ville, c’est-à-dire tous ceux qui participent d’un intérêt collectif comme sont les jardins partagés, les Fablab les lieux de fabrication numérique, les repair cafés où les gens réparent les appareils qui sont en panne. Donc un portail des innovations sociales et un portail des communs. Il faut vraiment comprendre que dans la transformation numérique, nous pouvons coopérer et nous pouvons partager. Et pour terminer, ce que je peux vous assurer, c’est qu’ayant pratiqué la coopération pendant 19 ans, c’est un vrai plaisir, ça retire énormément de conflits et les gens avec qui vous coopérez le sentent bien, que derrière ça, c’est une autre façon, effectivement, de manager dans laquelle quelque part, les élus et les collectivités passent d’une attitude de prescripteur à une attitude d’animateur et d’accompagnement du changement. Merci.

**Animateur :**

Faire ensemble grâce au numérique pour redonner une place à chacun. Merci Michel BRIANDd’avoir ouvert pas mal de portes. Il y a plein de courants d’air, mais on va pouvoir, en tout cas, reprendre un certain nombre des idées que vous avez développées. Mais je voudrais vous entendre, Messieurs, dames, les inviter sur les nouveaux emplois, sur l’intraprenariat. Qu’est-ce qu’on entend par ce terme-là ? Comment ça se traduit concrètement ? Être acteur de la transformation, faire ensemble, c’est un peu en substance ce que vous venez d’évoquer en conclusion. Voilà quelques-unes, en tout cas, des idées évoquées par Michel BRIAND. Sophie LOISELET, vous êtes directrice des ressources humaines à Brest Métropole, je le rappelle. Et puis, avec votre casquette de Présidente de l’association nationale des DRH, vous avez également fait un colloque récemment sur l’impact du numérique sur le travail. Donc vous nous direz bien sûr un mot avant de nous parler de cela. Racontez-nous peut-être, si vous voulez bien, quelques histoires extrêmement concrètes d’utilisation du numérique dans le quotidien des collaborateurs de Brest Métropole. Une histoire d’outils connectés au service des métiers de votre collectivité, une histoire aussi de relations aux usagers. Je voudrais également vous entendre sur le recrutement, et puis sur le numérique et le télétravail que vous connaissez bien puisque vous l’expérimentez vous-même. Et puis, Danièle FOURDAN, je vous proposerai de mettre en corrélation, bien sûr, ce que vous observez dans les services de l’État.

**Mme Sophie LOISELET :**

Alors, pour vous raconter concrètement des petites histoires, effectivement sur des outils connectés au service notamment des métiers de la collecte. Je vais partager ça avec vous ce matin. La première histoire concerne la mise en place de tablettes pour des tournées de collecte des déchets. Alors, au départ, les collègues réalisaient leur tournée de collecte des déchets sur des plans en papier dans les camions pour réaliser donc ces tournées ; puis dans les années 94-95, création de systèmes d’information géographiques notamment, dont s’est doté Brest Métropole, mais d’autres collectivités bien sûr, qui permettent en fait de numériser ces circuits de collecte, d’imprimer les plans.

**Animateur :**

Une sorte de GPS.

**Mme Sophie LOISELET :**

Voilà, puis de modifier à l’envie plutôt que de refaire avec le crayon sur le papier les différents plans. Et puis, à partir d’une initiative personnelle d’un cadre qui utilisait le numérique.

**Animateur :**

Ça veut dire que ça ne vient pas de la hiérarchie chez vous ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, c’est par rapport à ce que disait Michel là tout à l’heure sur permettre des initiatives personnelles et faire en sorte que ça profite dans le cadre du travail. Donc là, un cadre qui utilise l’usage numérique dans le cadre de la navigation, géolocalisation, et combiner aussi à des sollicitations d’entreprises privées qui mettent en vente sur le marché un certain nombre de produits de géolocalisation. Puis, de cette rencontre, l’idée du cadre de se dire : « Tiens, comment on peut améliorer, simplifier le boulot des collègues dans les camions pour que les tournées se fassent au mieux ? »

**Animateur :**

Alors, qu’est-ce qui se passe ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Donc l’idée est venue d’équiper les camions de tablette pour avoir en visu dans la cabine l’itinéraire des tournées, et puis de pouvoir ajuster au fur et à mesure la journée de travail. Alors, ça part d’une initiative personnelle du cadre, ça mobilise les agents qui ont envie d’y aller. Donc c’est du volontariat, ce n’est pas une organisation, du coup, du travail qui s’impose. On part avec les volontaires en sachant qu’il y a des résistances aussi qu’il ne faut pas cacher.

**Animateur :**

Exemple de résistance ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Sur le sujet où un certain nombre de collègues ne veulent pas y aller parce que peur d’être fliqués dans leur quotidien de travail puisqu’on sait quand le camion s’arrête, quand il repart. Je ne suis pas sûre qu’il y ait un chef de service derrière les tablettes \*\* (01.07.01), mais en tout cas, il y a des résistances comme ça. Et le pari qui est fait, c’est que cette dynamique, cette initiative personnelle déployée avec des volontaires, embarque les autres, et qu’on vienne démontrer par la preuve, par le quotidien que ça marche.

**Animateur :**

Donc vous avez expérimenté un certain temps ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Donc c’est en cours.

**Animateur :**

C’est encore en cours d’expérimentation. D’accord.

**Mme Sophie LOISELET :**

C’est en cours et les tablettes sont dans les camions avec les collègues qui veulent bien la tester.

**Animateur :**

Et ça concerne combien de personnes ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Ça concerne une vingtaine de personnes.

**Animateur :**

Première histoire.

**Mme Sophie LOISELET :**

Première histoire.

**Animateur :**

Donc vous me tiendrez au courant.

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, bien sûr.

**Animateur :**

Bien sûr, parce que si c’est suivi des faits, ça veut dire que vous le déployez à quelle échelle ?

**Mme Sophie LOISELET :**

À l’ensemble des services de la collecte. Donc ça peut concerner plus d’une cinquantaine, une soixantaine de personnes. Alors juste aussi par rapport à ce que ça apporte sur les conditions de travail, c’est qu’on gagne un petit peu quand même en sécurité au travail plutôt d’avoir les plans sur les genoux. C’est équipé, la cabine est équipée d’une tablette avec une bonne visibilité.

**Animateur :**

Il n’y a pas le risque de jouer comme parfois on peut voir des automobilistes jouer avec leur téléphone.

**Mme Sophie LOISELET :**

Non, parce qu’elle est vraiment à l’angle droit en haut de la cabine, et donc ça a une bonne visibilité.

**Animateur :**

Oui, mais s’ils regardent l’angle droit, ils ne regardent plus la route.

**Mme Sophie LOISELET :**

Mais enfin, c’est fait, c’est orienté, c’est au niveau d’une certaine façon de voir.

**Animateur :**

En tout cas, ce que vous dites, ça comporte beaucoup d’avantages.

**Mme Sophie LOISELET :**

Voilà. L’autre idée, c’est toujours le numérique, outil connecté au service des métiers de la collecte. C’est-à-dire qu’il y a deux illustrations sur ce sujet. C’est de travailler à la mise de capteurs dans les bacs à déchets. Tout à l’heure, je vous ai parlé des tournées de collecte des déchets rue par rue. Là, il s’agit en fait des bacs de collecte enterrés, des grands bacs et où chaque habitant vient déposer ses déchets. Donc là, il y a aujourd’hui un rythme de tournées qui est fait pour aller vider ces grands bacs enterrés et le rythme des tournées est basé sur des historiques de tournées où on regarde un peu comment ça se passe.

**Animateur :**

Donc on établit une moyenne.

**Mme Sophie LOISELET :**

Voilà, et on organise un circuit. Puis, on constate qu’on vient mobiliser des équipes pour vider des bacs qui sont à moitié vides. Donc partons de ce constat, l’idée est de mieux apprécier le taux de remplissage de ces grands bacs à déchets pour aussi optimiser l’intervention des équipes ; et pour les habitants, garantir aussi que le ramassage soit fait avant que les bacs ne débordent à l’inverse. Pour le service, donc c’est ne pas ramasser des bacs à moitié vides et pour les équipes, c’est aussi pouvoir réaliser des tournées adaptées à la réalité du terrain et pas forcément des collectes fixes avec les mêmes jours, la même routine de tournée a fortiori pour aller ramasser des choses avec des bacs qui ne sont pas pleins. Et puis là encore, à partir de contacts interpersonnels de l’encadrement,

**Animateur :**

Décidément !

**Mme Sophie LOISELET :**

Brest Métropole d’enseignants, des collègues qui parlent comme ça entre eux avec des conversations personnelles.

**Animateur :**

Oui, puisqu’ils parlent avec d’autres gens, avec d’autres personnes qui ont d’autres métiers.

**Mme Sophie LOISELET :**

Voilà, en l’occurrence avec les enseignants.

**Animateur :**

Et vous l’autorisez, ça ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, bien sûr. C’est même encouragé.

**Animateur :**

Et donc du coup, ils trouvent des solutions comme ça, extrêmement concrètes, pragmatiques.

**Mme Sophie LOISELET :**

Voilà, exactement.

**Animateur :**

Qui sont encore à l’état de l’expérimentation.

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, pour le moment puisque là, c’est l’initiative d’un projet de recherche qui est confié à des étudiants d’une école d’ingénieurs brestoise, ENSA de Bretagne. C’est une école, en fait, qui est intéressée aussi pour développer des projets numériques dans la vie civile, très mobilisée dans la sphère militaire, mais aussi intéressée pour se connecter à des initiatives portées par la sphère civile. Et donc sur cet aspect-là, sur le marché aujourd’hui, on a des entreprises qui vendent des capteurs, des solutions assez onéreuses dont la performance reste encore relative parce qu’on peut avoir dans un grand bac à déchets, un carton qui prend beaucoup d’espaces.

**Animateur :**

Il va identifier que la benne est pleine.

**Mme Sophie LOISELET :**

Le capteur amène une donnée qui va nous dire que le bac est plein et en fait, ce n’est pas forcément le cas.

**Animateur :**

Et là, je disais tout à l’heure avec Yoann NEDELEC, avec évidemment, vous l’avez compris, provocation, que ces solutions numériques concernent plutôt des cadres. Comment est-ce que les agents sur le terrain, les agents techniques acceptent et prennent en compte ces nouvelles façons de faire ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Là, c’est toute l’équipe, tout le collectif de travail qui est particulièrement intéressé puisque ça vise une optimisation du travail, ça améliore les conditions et que quand les équipes se déplacent, il y a une utilité et que ça sert au bout du bout l’habitant, notamment dans le domaine de la collectivité.

**Animateur :**

Ça suppose des formations particulières ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Non.

**Animateur :**

Si vous le déployez, si l’expérimentation est menée à son terme ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Non. Je pense que c’est plus du retour d’expérience, d’échanges qu’une formation particulière ou de faire savoir pour que ça entraîne une dynamique chez d’autres.

**Animateur :**

Dans les services de l’État, Danièle FOURDAN, on part également d’expériences comme ça, interpersonnelles qui peuvent remonter et être essaimées à plus grande échelle ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Je pense que dans les services de l’État comme dans les collectivités, dans tout collectif, en fait, les relations interpersonnelles sont essentielles et que le rapport aux personnes avec le numérique est à la fois décuplé. Parce que comme le disait M. BRIAND, il y a la gestion de l’abondance, l’abondance possible. Après, la difficulté, c’est d’être en capacité de faire le tri.

**Animateur :**

C’est le cas de le dire.

**Mme Danièle FOURDAN :**

Exactement. Oui, c’était pour faire le lien avec les propos de la collecte de Brest Métropole. Plus sérieusement sur le numérique, dans la réforme de l’État telle qu’elle est conçue aujourd’hui et mise en œuvre à tous les niveaux, dans toutes les administrations de l’État, sans parler du projet particulier qui est celui qu’a décrit le sous-préfet de Brest tout à l’heure, il y a un vrai sujet d’accompagner la transition numérique de l’État. Et là-dessus, les moyens sont mis par le biais d’appels à projets nationaux lancés sur notamment un appel à projets qui a été lancé au printemps dernier et qui concernait la création soit de réseaux sociaux professionnels, alors soit des BlaBlaCar professionnels, ce que vous disiez, M. BRIAND, sur les usagers de la ligne Rennes-Nantes ou du trajet Rennes-Nantes. On voit bien dans les grandes régions, avec l’explosion des distances de travail, des réflexions sur les espaces de travail partagés, des réflexions sur les collectifs de travail et des moyens de mutualiser intelligemment \_ et c’est un peu ma fonction au niveau du SGAR \_ les moyens de travail et les conditions de travail les plus adaptés aussi aux besoins à la fois des territoires, des élus bien sûr, et des usagers parce que je pense que si le numérique a une incidence, c’est aussi de changer profondément le rapport à l’usager.

**Animateur :**

On va en parler des usagers.

**Mme Danièle FOURDAN :**

Dans différentes dimensions. Donc j’y reviendrai peut-être.

**Animateur :**

Effectivement, on va en parler \_ mais juste gardez le micro une seconde, si vous voulez bien \_ en quoi c’est important qu’un BlaBlaCar professionnel soit insufflé, impulsé par l’administration ? Les 8 000 personnes qui fréquentent la ligne Rennes-Nantes n’ont pas besoin forcément d’un encadrement professionnel pour se retrouver et covoiturer ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Sauf que la construction et l’architecture des systèmes d’information de l’État aujourd’hui ne permettent pas, contrairement à ce qui existe dans une collectivité. Vous avez un ensemble, on va dire, protégé de données que vous pouvez gérer de manière quasi autonome. Les systèmes d’information de l’État ne sont pas encore en ordre de marche pour communiquer entre eux facilement, et donc du coup, il faut une conception particulière de passerelle entre les différents systèmes d’info de l’État.

**Animateur :**

D’accord.

**Mme Danièle FOURDAN :**

Ce sont des raisons techniques plus qu’autre chose.

**Animateur :**

J’ai compris effectivement la raison technique, mais en quoi est-ce qu’il serait important que l’administration accompagne et crée finalement des services qu’on peut utiliser de façon tout à fait personnelle ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Alors c’est jugé important parce que ça facilite quand même à la fois la vie au quotidien dans le travail et je pense que les questions de bien-être au travail, les questions de prévention des risques psychosociaux sont aujourd’hui essentielles dans les collectivités publiques quelles qu’elles soient et il appartient à chaque employeur de le traiter de manière responsable aussi par rapport au risque qui existe en cas de grand changement.

**Animateur :**

Ça veut dire que vous menez des travaux là pour créer au-delà des solutions techniques dont vous avez parlé, qui sont en quête d’identification ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Il y a eu un fleurissement d’initiatives impressionnant. Il y a eu 13 laboratoires retenus au niveau de l’appel à projets national. Il y en a un en Bretagne sur lequel j’ai personnellement un peu investi de mon temps, en lien étroit avec le conseil régional. Et donc, nous avons un partenariat fort qui va démarrer pour créer ce laboratoire régional d’innovation publique, donc où je pense et j’espère, M. BRIAND, répondre à l’une de vos intentions : celle de cartographier un petit peu les innovations publiques puisqu’un lieu de rassemblement et de collecte d’informations utiles à partager puisque l’un des aspects aussi, me semble-t-il, important du numérique, c’est l’ouverture et la posture d’ouverture à la fois des données, mais aussi des gens. Voilà.

**Animateur :**

Donc on est en pleine actualité, les innovations dans les collectivités, où les trouver. Revenez à la prochaine édition, vous aurez forcément des choses à nous raconter. Alors justement, on parlait de relations aux usagers. Est-ce que vous pouvez nous raconter des histoires de transformation grâce au numérique de la relation aux usagers ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Sur ce sujet, effectivement, les habitants sollicitent les services publics par différents canaux qui sont mis à leur disposition, les accueils physiques, le téléphone, le mail aussi de nos sites web et ça réinterroge la façon pour nous de rendre le service public. Ça impacte aussi une partie de nos métiers. Je pense notamment au métier d’accueil avec les premiers niveaux d’intervention ou des niveaux un peu plus experts avec des réponses qui peuvent être un peu plus individualisées, du coup.

**Animateur :**

Alors concrètement, oui.

**Mme Sophie LOISELET :**

Alors en illustration de développement de e-service, en fait \_ puisque c’est ça dont il s’agit \_ à partir du constat que le service public peut s’accéder à travers différentes inscriptions, il y a l’exemple des piscines notamment où jusqu’à l’année dernière, pour s’inscrire à des cours de natation, il y avait des accueils physiques avec une gestion de liste de temps d’attente. Et depuis septembre de cette année, des inscriptions possibles en ligne avec, du coup, un service plus rapide à l’usager, et puis pour les collègues qui avaient à gérer un peu ces coups de feu à la rentrée, une autre manière rendre le service public.

**Animateur :**

Ça veut dire qu’il y a des choses que les agents ne font plus ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, exactement.

**Animateur :**

Alors qu’est-ce qu’ils font ? Est-ce qu’il n’y a pas une crainte, une anxiété de la part de ces agents de se dire : « Si on ne le fait plus, qu’est-ce qu’on va devenir ? »

**Mme Sophie LOISELET :**

C’est ce qui était indiqué tout à l’heure. C’est vrai que sur un certain nombre, pas forcément le métier dans son entier qui disparaît.

**Animateur :**

Oui. Enfin, ça commence comme ça.

**Mme Sophie LOISELET :**

Il y a des activités qui sont ramenées et après avec des réorientations possibles où des volumes d’emplois qui peuvent être aussi reconsidérés.

**Animateur :**

Oui.

**Mme Sophie LOISELET :**

Ce sont aussi des choses.

**Animateur :**

Vous entendez de l’anxiété de la part de certains agents ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui. Sur notamment les métiers puisqu’il y a un certain nombre de métiers d’accueil de proximité, ça vient modifier la façon de rendre le service public. Donc effectivement, ce sont des transformations qui s’accompagnent aussi sur le plan RH.

**Animateur :**

Comment vous faites pour les accompagner justement ? Ça passe par quoi ? Ça passe par quelle mobilité dans les compétences ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Ça passe par des mises en situation formative. Ce n’est pas forcément de la formation, on va dire théorique, ce sont des mises en situation professionnelle qui font qu’on va accompagner des réorientations ou des transitions professionnelles quand on sait que sur un volume d’emplois, les activités vont être faites autrement et qu’il faut donc guider les mobilités des collègues.

**Animateur :**

Alors pendant que vous cherchez votre illustration, Danièle FOURDAN.

**Mme Danièle FOURDAN :**

Oui, je voudrais revenir sur l’impact des dématérialisations dont on parle puisqu’effectivement, on informatise d’une certaine façon en laissant la charge à l’usager de faire le travail, d’interpeller l’administration, mais on requalifie aussi le service qu’on lui rend en présentiel. C’est-à-dire qu’on accompagne aussi l’usager à maîtriser mieux son parcours d’usager et à pouvoir interroger plus précisément peut-être et je pense que ce soit les organismes sociaux ou que ce soit les collectivités en premier guichet d’accès de proximité. Quand je dis organismes sociaux, je pense à mon voisin de Pôle Emploi, mais pas que ; je pense aussi aux CAF qui ont quand même aussi complètement revisité leur mode d’accueil individualisé. Il y a aussi un rapport à l’individu usager qui est complètement transformé dans sa dimension.

**Animateur :**

Ça veut dire une prise en compte plus personnalisée ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Encore plus personnalisée des besoins particuliers des usagers.

**Animateur :**

Des usagers qu’on peut nommer clients dans certains endroits, pour le coup, avec une attitude à l’usager qui est différente.

**Mme Danièle FOURDAN :**

Quand on parle de service public, on parle d’usagers, on ne parle pas de clients. Même si les usagers paient des redevances dans certains cas, il s’agit toujours d’usagers du service public.

**Animateur :**

Alors, un autre exemple sur toujours cette transformation numérique de la relation à l’usager.

**Mme Sophie LOISELET :**

Alors je voulais illustrer sur l’activité de la DRH avec, sur le volet recrutement, un flux très important de candidatures à gérer sur une année. Donc Brest Métropole réceptionne 10 000 candidatures de personnes qui veulent venir travailler à Brest Métropole.

**Animateur :**

10 000 candidatures ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui. Et sur ces10 000 candidatures, il y en a 4 000 qui sont de façon spontanée, mais autrement 6 000 qui répondent à différentes offres.

**Animateur :**

À des postes clairement énoncés.

**Mme Sophie LOISELET :**

Voilà, à différentes offres. Voilà. Aujourd’hui, les personnes qui veulent demander un emploi à Brest Métropole utilisent le canal du courrier à hauteur de 65 %, et puis mail, web puisque c’est accessible aussi sur Brest.fr à hauteur de 35 %. Et quand on regarde le parcours de nos usagers demandeurs d’emploi, notre réponse de service n’est pas forcément la même selon le canal d’utilisation de l’usager.

**Animateur :**

C’est-à-dire ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Ou selon qu’il candidate sur Brest.fr ou il candidate par courrier, il va avoir un accusé réception dans des délais très courts sur Brest.fr. Ça ne va pas être le cas dans le courrier avec un système de validation, de circuit de signature, etc. Et donc, on est en train de revisiter ce processus-là pour se mettre plus en phase avec l’usage et pas forcément d’homologie non plus sur le canal qui a été utilisé par exemple sur le demandeur d’emploi qui peut utiliser l’écrit et on ne s’autorise pas aujourd’hui à utiliser le web pour lui répondre. Donc on assimile la porte d’entrée avec la porte de sortie en réponse. Ça, ce sont des questions qu’on doit aussi se poser pour assurer le meilleur service à rendre.

**Animateur :**

Il y a peut-être encore bon nombre de candidats qui se disent : « Si j’envoie un courrier, au moins je serai sûr d’avoir une réponse. Ce ne sera pas perdu. » Vous avez conscience de ça ? Qu’est-ce que vous avez envie de dire à ces personnes ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui. Ou alors, le candidat, pour être sûr, il actionne tous les canaux.

**Animateur :**

Oui. Il y en a qui cumulent.

**Mme Sophie LOISELET :**

Il va faire Brest.fr. Là, en l’occurrence, il a un accusé réception plus rapidement. Mais s’il fait courrier, il n’a pas de réponse, donc il va passer par le web ou il va aller dans une mairie de quartier demander où en est sa réponse. Sauf qu’on ne déploie pas aujourd’hui un premier niveau de réponse dans tous nos accueils déployés sur Brest Métropole.

**Animateur :**

Vous avez des objectifs ? Vous parlez de 65 % de courrier et 35 % de contacts numériques.

**Mme Sophie LOISELET :**

Mais on voudrait au moins inverser la tendance.

**Animateur :**

Vous voudriez inverser d’ici combien de temps ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Je n’ai pas de délai. Après, ça aussi, ça mérite un accompagnement au changement des équipes, à la DRH. Donc ça s’accompagne dans le temps.

**Animateur :**

Ah bon ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, parce que ça vient modifier la pratique de nos collègues aujourd’hui qui ont des pratiques professionnelles liées à une façon de faire et un processus, du coup, qu’il faut requestionner.

**Animateur :**

Puisque là, on parlait bien des candidatures extérieures ; donc en quoi, du coup ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, mais pour les agents de la DRH qui gèrent aujourd’hui ce processus, le fait qu’ils répondent par courrier, que ça soit mis dans un certain circuit de validation, ça vient impacter leur façon de faire au quotidien.

**Animateur :**

Et dans les services de l’État, comment est-ce qu’on peut postuler ? Comment est-ce que l’État recrute aujourd’hui ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

L’État recrute par le biais d’un portail existant qui s’appelle la BIEP, enfin un affreux nom qui s’appelle la Bourse.

**Animateur :**

Comment vous dites ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

BIEP, B I E P.

**Animateur :**

BIEP ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Ce n’est pas Bip Bip, le coyote ; c’est la BIEP. C’est la Bourse Interministérielle de l’Emploi Public sur laquelle figure l’ensemble des emplois mis au mouvement et ouverts pour l’ensemble des agents de la fonction publique de l’État et des opérateurs puisqu’il y a aussi les emplois relevant des universités, notamment par exemple, qui, comme vous le savez, sont autonomes. Donc le système marche avec un principe assez simple de plateforme de rencontre de l’offre et de la demande avec des espaces candidats, enfin comme ont toutes, la plupart des collectivités et la plupart des sites spécialisés de recrutement.

**Animateur :**

Comment est-ce qu’on peut se différencier ? Quelques trucs-astuces pour les personnes qui cherchent à être recrutées, à évoluer. Professionnellement aujourd’hui, comment est-ce qu’on peut se différencier parmi ces 10 000 candidatures ? Et puis, j’imagine, extrêmement nombreuses également dans les services de l’État. Est-ce que le support numérique peut être de nature déjà à se différencier, mais est-ce qu’on peut aller un peu plus loin ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Selon certains emplois, on a quand même des vidéos, des press-books, enfin on a des supports qui évoluent un petit peu en fonction des métiers sur lesquels il est proposé des postes. Mais un animateur de laboratoire d’innovation ne va pas candidater comme un administrateur territorial à un poste de DGA forcément. Ça se veut plus créatif, donc il faut aussi le voir et l’attester.

**Animateur :**

Ça se veut plus créatif, donc ça veut dire qu’il va falloir utiliser des outils de différenciation plus forts ? Exemple ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Oui, puis montrer qu’on sait manipuler des médias par exemple et qu’on est capable de faire une vidéo ou un pitch en trois minutes d’un certain nombre de sujets.

**Animateur :**

Oui. Vous êtes sensible à ça ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Personnellement, je suis sensible à toutes les adaptations et les modes d’agilité intellectuelle qu’on peut rencontrer. Donc pourquoi pas et ça dépend du métier. Enfin, je veux dire, c’est d’adapter aussi aux circonstances.

**Animateur :**

Thierry RAFFIN va pouvoir réagir, mais avant cela, Sophie LOISELET, les vidéos ou des outils comme ça qui vont permettre d’avoir un CV fait différemment. On parlait de lettre de motivation Twitter ; ça, vous y êtes sensible ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui, bien sûr. Enfin, je rejoins la collègue. Tout ce qui peut venir démontrer une capacité à utiliser les différentes technologies d’informations, c’est un plus et ça permet de capter le bon candidat.

**Animateur :**

Ça permet de le capter un petit peu différemment ? À Pôle Emploi, ça, on sait l’intérêt de se différencier. Vous le martelez depuis très longtemps.

**M. Thierry RAFFIN :**

Oui, ça, c’est clair. Je confirme qu’effectivement, sur le marché du travail \_ le marché du travail est segmenté \_ les compétences qui sont recherchées sont diverses et un des conseils que l’on donne dans les techniques de recherche d’emploi, c’est bien évidemment de pourvoir, à l’occasion même de sa candidature, mettre en œuvre, je dirais mettre en scène ses compétences.

**Animateur :**

Mettre en scène ses compétences ? Exemple de mise en scène ?

**M. Thierry RAFFIN :**

Vous imaginez bien que si à un moment donné, une personne qui cherche un emploi de secrétaire \_ ça existe encore \_ va envoyer un CV, on va sans doute regarder la manière dont elle va articuler son CV, mettre en place, je dirais des outils bureautiques évolués. Enfin, c’est très basique, mais aujourd’hui, quelqu’un qui va travailler dans la communication, peut-être qu’on va attendre qu’il fasse un CV vidéo particulièrement communicant. Si vous regardez, vous faites des interrogations aujourd’hui sur YouTube de CV vidéo, vous allez voir des choses bluffantes et où les gens ont véritablement mis en exergue toutes leurs compétences pour montrer qu’ils savent tout ça.

**Animateur :**

Qu’ils peuvent aussi devenir YouTubers dans la collectivité en question.

**M. Thierry RAFFIN :**

Oui. Donc effectivement, tout ça, on voit bien que tous ces canaux-là, le numérique a en quelque sorte démultiplié les potentialités.

**Animateur :**

Vous allez nous donner d’autres exemples peut-être d’outils ? Comment vous gérez les CV vidéo ? Vous avez ce qu’il faut sur Brest.fr pour les accueillir ?

**Mme Sophie LOISELET :**

On en a très peu à Brest Métropole. On est plutôt dans un recueil de candidatures plus classiques.

**Animateur :**

Oui. Mais il y en aura de plus en plus ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui. Après, il faut qu’on s’équipe et on s’adapte aujourd’hui.

**Animateur :**

Et on revient à ce qu’on disait tout à l’heure de faire monter en compétence les professionnels, bien sûr, de la Direction des ressources humaines. D’autres outils peut-être dont on peut se saisir, des outils numériques pour se différencier ?

**M. Thierry RAFFIN :**

Là, c’est clair qu’aujourd’hui, les outils numériques ont modifié profondément les modes de recrutement et la manière dont les candidats vont pouvoir postuler sur l’emploi. Alors en même temps, je crois qu’il y a un maître mot qui a été abondamment cité ici, c’est le terme « accompagnement ». Tout le monde l’a cité et je le dis aussi, tout ça ne se fait pas sans un certain accompagnement. Lorsqu’on parle du numérique et de l’emploi, il y a beaucoup de choses qui sont dites. Ça donne l’impression que tout va très vite. D’une certaine manière, tout va très vite.

**Animateur :**

Alors tout va très vite et à la fois, il y a encore des choses qui prennent le temps de s’installer. C’est ce qu’on vient d’entendre à l’instant.

**M. Thierry RAFFIN :**

C’est ce que je confirme aussi. J’ai plutôt le sentiment que les choses ne vont peut-être pas aussi vite qu’on le dit, pas forcément aussi vite que certains le voudraient. Et quand tout état de cause ça va à la vitesse à laquelle on est capable d’accompagner, je dirais les gens dans le bon usage de tout ça. Alors, il y a un effet, effectivement, d’apprentissage, il y a aussi des effets de démographie parce qu’au fur et à mesure que le temps passe, je dirais on a affaire à des générations qui sont nées avec tout ça.

**Animateur :**

Vous revenez sur le débat des générations tout à l’heure là.

**M. Thierry RAFFIN :**

Oui. Ça ne veut pas forcément dire qu’ils maîtrisent tous les aspects de la communication et des outils numériques. Chacun a \_ je dirais c’est tellement large \_ un certain nombre de pratiques. Ces pratiques ne sont pas forcément toujours en adéquation avec le secteur dans lequel on les anime. Donc à tous les niveaux, il y a une nécessité d’accompagner.

**Animateur :**

On va pendre un exemple très concret : j’ai 50 ans, je suis cadre et je veux utiliser davantage les outils numériques. Qu’est-ce que vous me conseillez ? Puis, bien sûr, la question est ouverte. Comment est-ce que je peux davantage m’en emparer et pour le coup, que ça ait un véritable impact sur, ensuite, des propositions d’offres et bien sûr, de recrutement ?

**M. Thierry RAFFIN :**

Alors 50 ans, c’est un âge. Ça ne veut pas forcément dire qu’on est décalé par rapport au numérique, ça dépend à quel moment, on l’a découvert.

**Animateur :**

On ne va pas refaire le débat de tout à l’heure, effectivement.

**M. Thierry RAFFIN :**

Un point-clé, c’est effectivement dans le dialogue avec une personne dans le conseil pour optimiser un petit peu sa recherche d’emploi et de bon usage d’un certain nombre d’outils, c’est déjà la phase de diagnostic. Enfin, ça peut être assez rapide. C’est de savoir où elle en est dans l’usage d’internet. Alors il y a des personnes à 50 ans, elles sont un peu larguées et comme le disait Michel, il va falloir de l’accompagnement dans les centres.

**Animateur :**

Alors qui propose cet accompagnement ? Vous avez ce qu’il faut pour accompagner ?

**M. Thierry RAFFIN :**

On a des outils. Notre métier à nous, ce n’est pas forcément l’accompagnement stricto sensu à l’apprentissage de l’internet par exemple, mais on a passé une convention avec le conseil régional qui a des outils d’apprentissage et d’accompagnement à l’usage d’internet. Je pense en particulier au visa internet, donc on peut effectivement prescrire cela. Mais ça, c’est pour les personnes qui, effectivement, n’ont pas un usage, je dirais avéré d’internet. Ensuite, il y a \_ et c’est quand même bien aujourd’hui le plus grand nombre \_ une part de gens qui maîtrisent totalement tout ça. Mais pour le plus grand nombre, tout ça, ça reste des choses à conforter, améliorer, donc il faut faire découvrir certains usages, enfin certains services qui peuvent être concentrés sur un portail comme celui de l’emploi store.

**Animateur :**

Est-ce que vous voulez bien donner le micro à Michel BRIAND ?

**M. Michel BRIAND :**

Oui. Je vais juste insister sur l’importance des capacités à animer, à avoir une activité, qu’on soit animateur d’une association de parents d’élèves ou qu’on soit comme les gens qui ont créé la TV citoyenne quartier libre à Brest. Ce sont des gens qui, pour certains, ont passé le visa numérique, c’est-à-dire ils n’avaient aucune connaissance d’internet il y a dix ans et qui, maintenant, sont devenus producteurs d’une TV de quartier.

**Animateur :**

Producteur contributeur pour revenir sur le thème de tout à l’heure.

**M. Michel BRIAND :**

Oui, et ils ont créé leur propre chaîne et ils font des interviews toutes les semaines. Donc je pense que les gens, effectivement, s’investissent dans la vie associative ce sont des choses importantes, on a besoin de gens qui sont capables d’autonomie et justement d’animer les réseaux. Et pour, je dirais un niveau de gens un petit peu plus à l’aise, je pense que de suivre des cours à distance \_ ce que j’appelais les MOOCS tout à l’heure \_ c’est quelque chose d’important. Vous en avez sur tous les sujets aussi bien culturels que culinaires, que scientifiques à tous les niveaux et je crois que c’est important de montrer à son employeur qu’on est capable d’apprendre tout au long de la vie et d’apprendre de manière autonome.

**Animateur :**

Attendez, gardez le micro, que je comprenne bien. Si vous nous parlez de ces exemples-là, c’est pour à la fois dire que près de chez soi, on peut se former avec des initiatives de ce type-là, c’est peut-être aussi pour dire qu’il faut pouvoir valoriser aussi l’ensemble de ces expériences.

**M. Michel BRIAND :**

Oui. Je vais prendre un exemple, une association qui s’appelle « Les colibris » qui réfléchit un petit peu à différents sujets autour de, je dirais de la société en transition, vient d’ouvrir un MOOC sur l’école ouverte. 20 000 inscrits, donc 20 000 personnes qui suivent ce MOOC-là. Donc aujourd’hui des personnes ordinaires peuvent suivre effectivement des choses qui les intéressent. Là, je prenais l’exemple de la société en transition, mais d’autres sujets peuvent intéresser d’autres personnes. Et c’est vraiment important d’apprendre à apprendre, de se confronter un petit peu à ces choses-là et j’espère que demain, les collectivités locales créeront des lieux pour que les personnes qui suivent un cours puissent travailler ensemble. Puisque si vous dites 20 000 personnes sur les colibris divisés par 100 départements, ça fait 200 personnes par département. Donc, pourquoi ne pas imaginer que dans un centre social, Maison pour tous ou à Pôle Emploi, on puisse accompagner les gens dans l’acquisition de compétences.

**Animateur :**

Véronique ROBITAILLIE, au niveau du CNFPT, du centre national de la fonction publique, est-ce que vous intégrez justement ces nouvelles façons de se former ? Les MOOCS dont on parle, est-ce que ce sont des formations distanciées des formations à distance dont on peut se saisir pour notamment s’approprier les outils numériques ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

Oui, tout à fait. Je pense que tous les centres de formation aujourd’hui, y compris les centres de formation de fonctionnaires, s’intéressent à la question des nouvelles technologies et de la place du numérique. J’étais hier à l’association du réseau des écoles de service public qui rassemble l’ensemble des écoles de service public en France et la question numérique faisait partie des sujets dont on échangeait. Au niveau du CNFPT, on a plusieurs objectifs de développement. Alors, la façon dont on l’aborde en tant qu’organisme de formation, c’est d’essayer de vraiment ne pas séparer ce qui est l’apprentissage à distance et ce qui est l’apprentissage physique parce qu’on s’aperçoit que les personnes ont vraiment intérêt et qu’il y a de la valeur à se retrouver ensemble. Ce qu’il faut, c’est de pouvoir vraiment profiter de ces temps où les gens sont ensemble pour qu’ils puissent interagir et avoir la partie numérique, qu’ils soient plutôt complémentaires. On citait tout à l’heure les MOOCS, donc ces cours en ligne qui ont été initiés par les universités américaines pour se déployer un peu partout. Au niveau mondial, les statistiques dont on dispose montrent qu’il n’y a que 5 % des personnes qui sont inscrites qui vont jusqu’au bout de ces dispositifs de formation. Et ces 5 %-là sont ceux qui font eux-mêmes partie de groupes où ils ont des occasions de se rencontrer, de pouvoir se motiver et d’échanger entre eux en support derrière ce numérique. C’est pour ça que c’est très important de garder la dimension des connexions humaines alors qui peuvent être parfois larges ou de proximité. Donc, je trouve que l’idée d’avoir des lieux de rencontre qui accompagnent ces nouveaux dispositifs de formation, c’est important.

**Animateur :**

Mais des lieux physiques et virtuels aussi au lieu d’animer des communautés ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

De toute façon, le lieu virtuel n’est pas difficile, ça se fait. Mais en effet, on peut très facilement toucher un nombre phénoménal de personnes, ce qui est important et qui nécessite quand même d’y penser ; c’est de pouvoir connecter le virtuel et le réel et c’est là qu’on va avoir des effets de levier. On a ce type de cours qu’on a fait en partenariat avec la Direction des finances publiques sur la TVA des collectivités, donc on a également énormément de personnes inscrites et le fait que ce soit ensuite des gens quivont travailler aussi en proximité et qui vont se retrouver, et on sait que derrière, il y a des personnes qui se connaissent, ça donne une dynamique importante et on a moins de désistements sur le numérique comme c’était dit en introduction. Je pense qu’en effet, au-delà des outils, c’est vraiment une autre culture qu’on va attendre dans la façon de faire le service public, dans la façon dont on va faire la formation. Et c’est là-dessus, pour ceux qui, dans la salle, essaient de voir finalement quelles compétences sont attendues dans les collectivités. Je pense que c’est vraiment cette nouvelle compétence du réseau et du dialogue avec les usagers, du dialogue en interne, dans la façon de travailler avec ses collègues, ça c’est quelque chose qui est attendu et quand ça peut être valorisé dans des CV, c’est important. Je vais vous donner des exemples.

**Animateur :**

Oui, comment est-ce qu’on peut le valoriser très concrètement ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

Donc en fait, vous aviez rappelé que j’avais dirigé un département voisin il n’y a pas longtemps. Ça me permet aussi d’avoir ce regard sur les formations qu’on peut développer maintenant au CNFPT par rapport à ce que j’ai vu du service public. D’autres exemples qui sont complémentaires par rapport à ce qu’a dit Sophie LOISELET. Je me souviens par exemple, sur les archives départementales, pour montrer une évolution majeure du service public, il y a eu tout un temps où tous les documents avaient été numérisés et avait été organisée une salle où on pouvait voir les microfilms et pouvoir les regarder avec des tas d’ordinateurs très équipés. Mais cinq ans après l’ouverture de cette salle, elle n’avait plus de fréquentations parce qu’internet était venu par là et que finalement, c’était à travers le site internet que les gens venaient se renseigner sur les archives. Parallèlement, les outils numériques ont permis aussi de donner une envolée très importante de l’association des généalogistes comme dans beaucoup de départements et cette association, c’était autant de centaines de personnes qui étaient motivées pour le développement des archives. Au moment où il a fallu faire vraiment un travail de fond pour le centenaire de la Première Guerre mondiale, toutes ces personnes à travers leurs archives familiales, leurs réseaux et tout le travail qui avait été effectué avec les archives départementales, un travail que les agents publics ont été en incapacité de faire à cause de la masse que ça représentait de recherches dans les archives puisque c’était une petite équipe de 20 personnes et là, on avait des centaines de personnes qui travaillaient. Ça a permis de remonter de la matière historique d’une énorme qualité et de précision sur le territoire départemental. Donc c’est pour montrer que finalement, cette évolution du service public change la nature du travail pour les uns et les autres. Là, c’est l’exemple des archives, on peut le retrouver. C’est une autre façon de faire participer les usagers à la création du service public et à les inciter. En formation, de la même façon, ce qu’on essaie de faire au CNFPT dans la stratégie de développement du numérique, c’est que les gens qui viennent en stage, en formation pourront avoir des ressources de connaissances avant de venir pouvoir se renseigner et ensuite, essayer de leur faire vivre dans ce temps de formation quelque chose où ils agissent. Et on peut se dire que le fait de l’avoir expérimenté \_ c’est un petit peu l’exemple des formations actions qui étaient montrées sur Brest \_ ça permet après d’être beaucoup plus motivé pour permettre à des gens dans leur travail pour associer d’autres personnes pour créer du service.

**Animateur :**

Qu’ils agissent sur quoi, par exemple ? Qu’ils puissent, en tout cas, être à l’initiative de certaines expérimentations ? C’est ça ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

Oui, pour des choses tout à fait concrètes. Par exemple, si on venait à l’interne d’une collectivité territoriale, comment est-ce qu’on essaie que les gens qui mettent en œuvre le service ? On prenait l’exemple là des déchets, ça peut être sur d’autres domaines. Si je prends l’exemple des archives, comment les agents qui sont au sein du service des archives peuvent participer à modifier la façon de travailler et le regard qu’ils ont sur leur travail et comment on n’est pas sur quelque chose qui est plus prescrit que coconstruit ? Et ça, c’est aussi le cas avec les usagers. Je sais que la ville de Saint-Brieuc par exemple, avait fait un travail avec les usagers des piscines parce qu’ils avaient besoin de modifier les horaires et il y avait une réticence au début en se disant : « Si on demande leurs avis aux personnes utilisateurs de piscine, ils vont tous dire qu’ils veulent des horaires pas possibles et on ne pourra pas suivre. » Mais pour autant, quand on a partagé les coûts financiers, les choix qui devaient être faits par rapport aux horaires et les possibilités des agents dans l’ouverture, les personnes ont fait des choses très raisonnables en proposition. Donc c’est aussi toute cette révolution d’une autre façon de faire participer les personnes puisque les uns et les autres, dans nos vies maintenant, on a l’habitude, avec cette nouvelle culture du numérique, de s’exprimer ou de donner notre petite pierre dans une construction collective. C’est beaucoup plus difficile après quand on est face à une administration, comme usager administration ou qu’on est au sein des organisations de travail, d’être uniquement un exécutant ou quelqu’un sur qui le service va tomber sans qu’on donne son avis.

**Animateur :**

On aborde bientôt le dernier quart d’heure de cette conférence. On va parler de numérique et de télétravail puisqu’on avait émis l’idée de l’évoquer tout à l’heure. On parlera d’un outil, d’autres outils avec vous et notamment de Bob Emploi. Vous nous expliquerez comment ça fonctionne, et puis évidemment on laissera la parole au public qui aura peut-être des questions. Sophie LOISELET, le travail évolue et le travail peut se faire à distance. Désormais, vous êtes une adepte et vous expérimentez cela vous-même en tant que DRH depuis plusieurs années.

**Mme Sophie LOISELET :**

Tout à fait. Peut-être dire que le télétravail se déploie, à mon avis, plus facilement quand il s’exerce dans un milieu un peu audacieux. Il faut de l’audace managériale, il faut de la confiance et que c’est \_ je trouve \_ un excellent prétexte, un excellent révélateur pour venir un peu réinterroger les styles managériaux.

**Animateur :**

Alors, la confiance, je comprends. L’audace ?

**Mme Sophie LOISELET :**

L’audace, c’est parce qu’il faut accepter de ne pas avoir forcément toutes ces équipes sous la main.

**Animateur :**

À portée de main en permanence.

**Mme Sophie LOISELET :**

Ça réinterroge l’urgent de l’important, le très très urgent du très très très urgent. Donc à un moment donné, ça remet un peu à distance et que le télétravail, en fait, permet de remettre la discussion sur le travail dans un collectif, dans une équipe particulière. Parce que le fait, ça part d’abord d’une initiative personnelle, d’un agent permis par une collectivité qui est OK sur le fait d’expérimenter puisqu’avant même la loi, les collectivités ont expérimenté le télétravail depuis déjà un moment.

**Animateur :**

Comment ça s’est opéré concrètement chez vous qui êtes concernée ? Dans votre équipe, par exemple.

**Mme Sophie LOISELET :**

Alors, il y a 90 personnes qui travaillent à la DRH, à Brest Métropole et il y a une dizaine de télétravailleurs. Là, on est en phase d’expérimentation, ça va être généralisé en début d’année prochaine et on a à peu près tout testé en quatre ans d’expérience.

**Animateur :**

C’est-à-dire ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Au début, c’était quelques personnes, c’était un télétravailleur dans une équipe. On voulait voir ce que faisaient plusieurs télétravailleurs dans une équipe parce que ça vient modifier les choses. Est-ce que c’est un report de charges pour ceux qui restent ? Donc on a expérimenté ces questions-là, voir si les activités qui étaient projetées en télétravail en vrai, ça pouvait se réaliser.

**Animateur :**

C’était suivi des faits.

**Mme Sophie LOISELET :**

Voilà. Et donc cette expérience de quatre ans fait qu’on y va maintenant sur la généralisation.

**Animateur :**

Vous allez le généraliser ? Vous avez douté parfois de son efficacité ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Il y a un certain nombre de résistances de l’encadrement, donc il faut aussi là démontrer.

**Animateur :**

Exemple ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Le fait de ne pas avoir ses équipes à proximité vient modifier aussi les pratiques managériales. Donc ça, c’est pareil, ça s’accompagne. Ou les télétravailleurs vus par certains comme des privilégiés. Donc, réexpliquer aussi que c’est une des formes d’aménagement du temps de travail possible et que par exemple, d’autres professionnels ont accès à d’autres formes : l’annualisation du temps de travail ou le fait d’être en congé sur les vacances scolaires et que tout le monde n’a pas forcément la même palette d’accès en termes d’aménagement du temps de travail. Donc c’est une des formes, mais il y en a plusieurs.

**Animateur :**

En quoi les managers sont-ils de meilleurs managers à présent qu’ils ont mis en place cette logique de télétravail ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Quand on est manager et qu’on a des télétravailleurs dans son équipe, ça remet vraiment en discussion le travail. C’est-à-dire que dans le collectif de travail, ce n’est pas une relation bilatérale entre le télétravailleur et l’encadrant, c’est toute l’équipe qui est concernée et on s’accorde sur ce qui est à faire, les activités qui peuvent être réalisées en présentiel ou à distance. Du coup, ça remet dans la discussion, dans le collectif de travail, l’activité.

**Animateur :**

Concrètement, en termes d’outils, ça veut dire quoi ? Plus de Skype, plus de mails, plus de coups de fil, plus de quoi ?

**Mme Sophie LOISELET :**

Non, c’est doter les télétravailleurs d’équipements qui vont bien pour réaliser des activités à distance. Alors oui, on utilise Skype, mais ça n’appelle pas forcément beaucoup de déploiements.

**Animateur :**

Sans en abuser.

**Mme Sophie LOISELET :**

Oui.

**Animateur :**

D’accord. La consommation de Skype n’est forcément pas dangereuse pour la santé. Dans les services de l’État, Danièle FOURDAN, le télétravail se développe ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Il se développe. Le cadre a été fixé, effectivement, par des textes plutôt récents même s’il y avait des expérimentations également conduites non officiellement, mais qui étaient déjà mises en œuvre dans certains services de l’État et dans quelques préfectures en particulier. Nous le pratiquons au niveau de la préfecture de région à Rennes à titre expérimental pour quelques collègues qui sont en confrontation avec un sujet de déplacement longue distance pour le travail. C’est assez rarement le cas en collectivité même si les bassins d’emplois peuvent être étendus. On a des collègues qui viennent de Nantes tous les jours, on a des collègues qui viennent des Côtes-D’Armor tous les jours. Du coup, le fait d’avoir un temps pour souffler, enfin souffler à distance du bureau et ne pas prendre l’heure et demie de trajet quotidien peut être un soulagement. Et je voudrais ajouter sur ce volet télétravail l’intérêt que ça peut représenter aussi pour un collectif d’avoir des temps retrouvés de travail collectif parce que justement, ça oblige à les redéfinir ensemble et en même temps, d’avoir une bouffée d’air à distance d’une équipe quand par exemple \_ et ça arrive \_ il y a un agent qui pose problème pour X ou Y raisons ou qui n’est pas bien ou qui a aussi besoin de prendre quelques distances avec et l’équipe de travail et le collectif de travail. Et je pense que ça peut être aussi \_ et je l’ai là pour le coup expérimenté dans d’autres fonctions \_ une solution pour des travailleurs en situation de handicap puisqu’on ne l’a pas dit, mais je pense que le numérique est aussi un énorme levier technique pour un certain nombre de travailleurs en situation de handicap et qu’on se doit d’être en capacité de suivre aussi ces évolutions pour améliorer les conditions de travail de ces collègues.

**Animateur :**

Gardez le micro. On parlait d’innovation tout à l’heure et vous me disiez en préparant cette conférence que vous alliez expérimenter, créer là tout prochainement un dispositif de simulation d’entretien en vous appuyant sur les travaux de Pôle Emploi.

**Mme Danièle FOURDAN :**

Alors justement puisque le principe de la coopération cher à Michel BRIAND.

**Animateur :**

Vous y croyez aussi.

**Mme Danièle FOURDAN :**

Est quelque chose.

**Animateur :**

Et là, vous êtes au moins deux autour de cette table.

**Mme Danièle FOURDAN :**

La coopération et l’ouverture, ça fait partie du champ culturel du numérique, on va dire. Il se trouve que sur l’appli de Pôle Emploi, il y a un petit outil qui est très pratique qui est un simulateur de recrutement qui est très bien conçu comme un serious game, mais nos collègues pourront en parler volontiers. Et on s’est dit avec les collègues de la plateforme régionale ressources humaines qu’il n’y avait pas de raisons compte tenu de ce qu’on voyait des métiers installés en Bretagne dans les administrations publiques quelle qu’elle soit (hospitalière, territoriale ou d’État) qu’il y avait quand même des métiers passerelles sur lesquels on pouvait imaginer de faciliter les mobilités pour les agents volontaires, et puis demandeurs et curieux et de le faire. Donc on a identifié deux types d’emplois sur lesquels on peut imaginer avoir un simulateur d’entretien à l’instar de ce qui se pratique, mais qui permet à chacun, de manière on va dire intime et à la limite, à l’insu de son employeur, de s’exercer puisque l’outil de Pôle Emploi à ceci de méritoire, c’est qu’il vous fait passer un entretien virtuel \_ et je vous invite tous à aller regarder \_ et à la fin, vous avez un score, donc vous pouvez aussi améliorer votre score. L’entraînement à des situations de recrutement est quelque chose de très utile parce que \_ je le constate régulièrement \_ pour recruter, ce n’est pas forcément un exercice facile et que ça se prépare, donc c’est toujours utile d’avoir un outil de plus pour se préparer dans de bonnes conditions et de manière discrète et individualisée dans un projet qui peut être un projet de mobilité choisie, voire subie.

**Animateur :**

Et comment ça se passe ? On écrit pour le coup, les réponses qu’on est prêt à apporter ?

**Mme Danièle FOURDAN :**

Alors sur l’écran, vous avez votre interlocuteur comme dans un Skype, tout à fait normalement on va dire, et en bas d’écran, vous avez un système de QCM en fait, enfin avec questions multiples. Et en fonction de la réponse que vous donnez \_ enfin je parle sous le contrôle du collègue spécialiste \_ le scénario va chercher la question suivante. Donc la conception du produit, c’est quand même un truc super-poussé puisqu’il y a un algorithme très compliqué derrière. C’est un produit très bien conçu, mais qu’il suffisait d’adapter à la fonction publique, et/ou fonction publique.

**Animateur :**

Et c’est ce que vous vous apprêtez effectivement à faire. Pôle Emploi a des bonnes idées, de bons outils, Thierry RAFFIN, et s’associe à des personnes qui ont innové, qui ont créé BoB Emploi. Un mot sur cette actualité toute chaude.

**M. Thierry RAFFIN :**

Tout d’abord, merci pour l’écho qui est donné à nos services. C’est toujours mieux quand c’est encore des partenaires qui en parlent si bien. Et effectivement, l’emploi store, puisque je dirais l’entretien virtuel est un, aujourd’hui, on est à plus de 250 services et applications qui sont concentrés dans l’emploi store, magasin de l’emploi. C’est-à-dire qu’on y a rassemblé nos propres services et les services d’un certain nombre de partenaires. Et c’est important, pourquoi ? C’est important parce que \_ on le disait tout à l’heure \_ tout le monde n’est pas forcément aujourd’hui sur un pied d’égalité par rapport à l’usage d’internet, et pouvoir rassembler dans un lieu unique tous ces services-là en les ayant catégorisés, il y a « choisir un métier, se former, préparer sa candidature, trouver un emploi », ça permet effectivement de pouvoir trouver le service adapté à sa situation de façon simple et facile, et puis, de chaîner.

**Animateur :**

Et ça concerne tout autant les agents des services publics ?

**M. Thierry RAFFIN :**

Tout à fait.Ça concerne tout autant parce que M. le sous-préfet l’évoquait tout à l’heure avec le numérique, chacun est aujourd’hui interrogé à un moment ou un autre dans son emploi. Même pour évoluer, on peut avoir à faire un entretien et ça se prépare.

**Animateur :**

C’est ce qu’on a dit à l’instant, effectivement. Comment ça fonctionne, Bob Emploi ?

**M. Thierry RAFFIN :**

Alors Bob Emploi, ce n’est pas un service propre à Pôle Emploi.

**Animateur :**

Mais vous y avez contribué.

**M. Thierry RAFFIN :**

Mais on y a contribué. On est effectivement dans cette logique de la coopération puisqu’on a mis à disposition d’un jeune entrepreneur qui s’appelle Paul \*\* (01.55.38) et qui avait un challenge presque citoyen, en disant : « Il faut que les outils numériques puissent servir le plus grand nombre et être une des composantes aussi pas simplement de la destruction des emplois ou de la transformation des emplois, mais permettent de retrouver un emploi par l’utilisation des Big Data ».

**Animateur :**

Oui.

**M. Thierry RAFFIN :**

Alors le grand mot est lâché.

**Animateur :**

Oui. On ne l’avait pas dit encore ?

**M. Thierry RAFFIN :**

Non, on ne l’avait pas dit ; il fallait que je le dise. En fait, s’il s’agit simplement aujourd’hui de notre capacité à utiliser une base de données, on sait bien que tout est enregistré à travers les profils, les usages, etc. La grande question, c’est : comment on exploite tout ça ?

**Animateur :**

Et donc Bob Emploi, pour faire court, puisque je voudrais donner la parole au public, va nous faire des suggestions de démarches, d’actions.

**M. Thierry RAFFIN :**

Alors Bob Emploi, on a mis à disposition de Paul \*\* (1:56:40) et de son équipe un certain nombre de données, bien sûr anonymes, et qui permettent, je dirais d’avoir une base d’expérience. Ensuite, les personnes qui vont utiliser le service de Bob Emploi qui est disponible sur internet et répertorié dans l’emploi store, vont pouvoir répondre à quelques questions. Ça dure cinq minutes. Et à partir de ces quelques questions, de la formalisation d’un projet professionnel et aussi de la déclaration de leur niveau d’engagement dans une démarche de recherche d’emploi, qu’il soit en emploi déjà ou dépourvu d’emploi, vont se voir proposer des éléments de plan d’action sur différents axes.

**Animateur :**

Tester. Voilà, ça c’est la proposition que nous vous faisons, ce nouveau service évolutionnaire. Est-ce que vous avez des questions, Madame, Monsieur ? Est-ce que vous souhaitez réagir, rebondir sur ce qui a été dit ? On a en tout cas balayé un certain nombre de sujets tant sur la transformation du travail des agents que vous êtes que sur des éléments liés à la façon d’être recrutés, de se former. Je pense que des micros sont à votre disposition. Avez-vous une question ? Voilà, je vous vois mieux de la lumière. Pas de question en tout cas pour l’instant. On pourra peut-être vous interpeller hors micro si vous le permettez. Véronique ROBITAILLIE, on va s’approcher de la conclusion avec peut-être plusieurs questions. Quand vous travaillez sur la gestion, la prévision des emplois et des compétences, on a parlé de GPEC tout à l’heure, au sein de l’INET particulièrement, pour accompagner les grandes collectivités, vous projetez sur quels métiers et sur quelle durée ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

Si on prend l’ensemble du CNFPT, il y a forcément des centaines d’emplois puisque les collectivités locales offrent des métiers, je pense, dans tous les champs qu’on peut imaginer. Pour l’INET, ce sont les emplois de Direction des grandes collectivités. Donc là, c’est plus en matière de compétences qu’on réfléchit, et notamment, ce que j’ai évoqué tout à l’heure et ce qui a été évoqué, les compétences en termes de coopération sont vraiment très recherchées parmi les futurs cadres supérieurs des collectivités aujourd’hui au niveau des concours.

**Animateur :**

On parle de compétences, mais on parle aussi de posture, de mentalité là quand on parle de coopération.

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

En effet. Mais je pense que ces postures s’apprennent aussi et il y a des gens qui ont plus ou moins de facilité relationnelle, mais ça peut aussi s’apprendre, le fait de se positionner d’une certaine façon, d’apprendre à travailler avec les gens et de construire ensemble, donc ce n’est pas évident. On a les épreuves des concours qui ont été rénovées et on a aussi des cycles de formation qui sont proposés aux directeurs généraux de collectivités. Mais juste pour finir là-dessus, enfin au-delà de l’INET, il y a aussi des propositions qui peuvent être faites entre pairs pour que les gens qui ont le même métier puissent travailler. On a aujourd’hui une e-communauté de secrétaires de mairie qui marche bien pour ceux qui peuvent être concernés dans la salle. Au niveau du CNFPT, ça permet aux gens qui sont sur ces fonctions de secrétaires de mairie de pouvoir échanger sur leurs questions, leurs pratiques, avoir accès aussi à des offres de formation. Il y en a plein qui sont en train d’être lancées sur plein d’autres métiers sur la DRH, système d’information.

**Animateur :**

Et là, ça suppose quoi, là très concrètement ? Si on est concerné par ce profil, on fait quoi ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

On peut aller sur le site du CNFPT, il y aura une rubrique pour accéder à l’e-communauté ou se renseigner auprès de la délégation Bretagne qui est à votre disposition et qui a un stand ici dans le forum.

**Animateur :**

Michel BRIAND a parlé d’intraprenariat tout à l’heure. Qu’est-ce que ça suppose \_ gardez le micro \_ de devenir intrapreneur dans les services publics ? Qui veut dégainer le premier ? Véronique ROBITAILLIE peut-être ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

Juste un mot. Déjà, permettre que les innovations émergent et ce n’est pas toujours facile quand on est dans des organisations qui ont été traditionnellement assez cadrées par les normes, par les lois, par les réglementations, de laisser les bonnes idées, qu’elles viennent des habitants ou qu’elles viennent des agents, avoir une place dans la collectivité. Donc je pense que là, il y a des champs de développement. Je suis assez d’accord avec ce qui a été dit tout à l’heure.

**Animateur :**

Je voudrais bien monsieur, mais je suis Directeur Général des services d’une collectivité de 15 000 habitants. Je comprends ce que vous dites, mais j’ai beaucoup de règles, beaucoup de procédures à respecter. Comment est-ce que je peux faire ?

**M. Michel BRIAND :**

Vous faites un pas de côté.

**Animateur :**

Oui, d’accord. Mais après que j’aie fait ça, qu’est-ce que je fais ?

**M. Michel BRIAND :**

Alors, un exemple tout simple : lorsqu’une bibliothécaire invente par exemple le Biblio Remix. Biblio Remix, c’est dire : « Comment peut fonctionner la bibliothèque demain avec le numérique ? Quel service elle peut offrir qui n’existait pas auparavant ? » Cette personne-là peut après faire le tour de France et de Bretagne pour expliquer qu’est-ce que c’est qu’un biblio Remix et faire en sorte qu’un peu partout, il y ait du redesign, de la reconception de ce service de bibliothèque là où les équipes auront envie de le faire. Donc là, c’est une forme un peu d’intraprenariat dans la mesure où quelqu’un qui est employé d’une bibliothèque, qui invente quelque chose, puisse, effectivement, faire connaître un petit peu son innovation ailleurs. Là il y a énormément de gens qui sont dans cette logique-là et je pense que ça serait bien de pouvoir avoir une sorte de bourse qui permet aux gens de se déplacer, d’expliquer comment ils font et de contribuer à la diffusion.

**Animateur :**

Dernière question : le numérique, Véronique ROBITAILLIE, change la relation à l’usager et aussi la relation au pouvoir. Que devient l’élu demain ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

L’élu, c’est vraiment ce qui est le plus important, je pense, dans le système de décentralisation puisque la différence entre une administration déconcentrée de l’État et une collectivité territoriale, ce n’est pas la compétence. Je pense, il y a des compétences dans toutes les fonctions publiques, mais c’est bien la démocratie de proximité ; donc c’est quelque chose qui est très important. On sait qu’il y a une crise aujourd’hui un peu de la démocratie représentative et pour autant, on ne peut pas parler individuellement avec chacune des personnes. Je pense c’est un modèle qui reste important, mais qui est un mouvement de transformation. En effet, de nouvelles opportunités du numérique et de la coopération avec les habitants peuvent permettre de faire le service public autrement et d’avoir une relation différente entre élus, administration et citoyens et ce n’est pas du tout une exclusion de l’élu. Je pense que c’est peut-être une façon de revivifier la vie politique.

**Animateur :**

De réaffirmer sa place ?

**Mme Véronique ROBITAILLIE :**

Voilà.

**M. Michel BRIAND :**

Je pense que dans les années 2000, on a pas mal développé la participation avec les conseils de quartier. Le numérique introduit l’abondance et introduit une société plus contributive où tout le monde participe sur Le Bon Coin, etc. Et donc quelque part aujourd’hui, l’élu est aussi celui qui regarde ce qui se passe sur son territoire et favorise le partenariat. On passe dans ce qu’on appelle l’empowerment ou l’incapacitation. Comment va-t-on augmenter le pouvoir d’agir aussi bien des acteurs des collectivités que des habitants ? Donc, l’élu passe un peu de cette situation de prescripteur qui décide à quelqu’un qui regarde aussi tout ce qui se passe et qui est animateur quelque part de son territoire.

**Animateur :**

Merci, Michel BRIAND, Danièle FOURDAN, Sophie LOISELET, Véronique ROBITAILLIE et Thierry RAFFIN. Merci d’avoir été avec nous ce matin. Danièle FOURDAN, on vous retrouve au moment de la clôture tout à l’heure de cette journée. Merci à vous et merci de votre attention, Madame, Monsieur. Le forum se poursuit avec des tables rondes avec un job dating cet après-midi, puis avec beaucoup de rencontres que nous vous souhaitons les plus fructueuses possible. Très belle journée à vous ! Merci à vous !

Je vais reprendre le micro une petite seconde pour vous dire que cet après-midi à 13 h 30, je vous donne rendez-vous pour une table ronde consacrée à la mobilité. Changer de fonction publique, est-ce que c’est un parcours du combattant ou est-ce que c’est facile ? Est-ce qu’il existe des solutions très concrètes ?