

L'impact de l'intelligence artificielle sur les métiers de la fonction publique territoriale



L'intelligence artificielle (IA), notamment l'IA générative, représente aujourd'hui un tournant majeur dans le monde du travail, et la fonction publique territoriale ne fait pas exception. Historiquement perçus comme des secteurs résistants à la révolution numérique, les services publics sont progressivement confrontés à l'impératif d'intégrer ces nouvelles technologies. Selon une étude du cabinet Roland Berger, 36 % des tâches réalisées par les fonctionnaires sont susceptibles de subir des transformations importantes, et un peu plus de 7 % des emplois pourraient être automatisés dans les années à venir. Ce constat marque un moment clé pour la fonction publique, tant sur le plan organisationnel que stratégique. Il est dès lors crucial pour les responsables des ressources humaines de la fonction publique territoriale de comprendre et d'anticiper l'impact de cette révolution numérique.

L'intégration de l'IA dans les services publics ne signifie pas seulement une évolution technologique, mais aussi une transformation des missions des agents, de leurs compétences et de l'organisation du travail. Loin de se résumer à une simple substitution de l'humain par la machine, l'IA dans la fonction publique territoriale s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de l'efficacité et de la qualité des services rendus aux citoyens, tout en reconfigurant profondément les métiers existants.

Une mutation des tâches, pas une disparition des emplois

L'un des enjeux majeurs de cette révolution est de comprendre que l'automatisation des tâches n'entraîne pas nécessairement la disparition des emplois. En effet, si l'IA est capable d'automatiser certaines tâches répétitives et administratives – telles que la gestion des courriers, le traitement des demandes standards ou l'analyse des données – elle libère en contrepartie du temps pour que les agents puissent se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée, comme l'accompagnement personnalisé des usagers ou l'analyse approfondie des situations complexes.

Ainsi, le rôle des agents évolue : au lieu d'effectuer des tâches purement factuelles, ils deviennent des experts de la relation humaine, de l'analyse, du conseil et de la gestion de la complexité. L'IA n'est pas une fin en soi, mais un levier pour améliorer l'efficacité des services publics, tout en redéfinissant les missions des agents.

Cette transformation des tâches est une occasion pour les responsables RH de la fonction publique territoriale de repenser la gestion des compétences. En effet, à mesure que certaines tâches sont automatisées, de nouvelles compétences deviennent nécessaires, notamment dans la gestion de l'IA elle-même. L'aptitude à travailler avec des systèmes automatisés, la compréhension des algorithmes et l'analyse des données seront autant de compétences essentielles à l'avenir des agents publics.

La montée en compétences et la reconversion professionnelle des agents



Si l'IA transforme les tâches, elle redéfinit également les profils de compétences des agents. Ainsi, les responsables RH doivent anticiper cette évolution en proposant des formations adaptées. La montée en compétences des agents est un enjeu central pour garantir une transition réussie. Les agents doivent être formés non seulement à l'utilisation des outils numériques, mais également à la gestion des nouveaux métiers qui émergeront avec l'IA. Des formations spécifiques à l'éthique de l'IA, à la gestion des données, ainsi qu'à la supervision des systèmes automatisés devraient devenir des priorités.

De plus, il ne faut pas oublier que certains agents dont les tâches seront largement automatisées devront bénéficier de parcours de reconversion professionnelle. Les responsables RH doivent donc envisager une gestion dynamique des carrières, qui intègre cette réalité de transformation technologique. Une approche proactive, permettant de réorienter les agents vers des missions nouvelles et plus créatives, sera indispensable pour éviter la démotivation et préserver l'engagement des personnels.

Les enjeux éthiques et de gouvernance de l'IA dans les services publics

Au-delà des questions liées à la transformation des métiers, l'introduction de l'IA soulève des enjeux éthiques et de gouvernance cruciaux. L'utilisation de l'IA dans les services publics doit répondre à des principes de transparence, de non-discrimination et d'équité. En effet, l'IA peut, si elle n'est pas correctement encadrée, reproduire des biais existants ou créer des inégalités dans le traitement des citoyens.

Les responsables RH auront un rôle clé à jouer dans la mise en place de garde-fous. Il est essentiel de garantir que les algorithmes utilisés pour automatiser certaines décisions administratives respectent les principes de justice et d'équité. La traçabilité des décisions prises par l'IA, ainsi que la possibilité d'une intervention humaine en cas de doute, devront être au cœur des dispositifs mis en place. L'éthique doit être intégrée dans chaque étape du déploiement de l'IA, en s'assurant que les outils utilisés ne portent pas atteinte aux droits des citoyens ni à la déontologie du service public.

L'accompagnement du changement et la gestion des résistances

L'un des défis majeurs de cette transition sera de gérer les résistances au changement. Les agents de la fonction publique territoriale, habitués à des modes de fonctionnement traditionnels, peuvent appréhender l'introduction de l'IA comme une menace pour leurs emplois ou leurs missions. Dès lors, il est crucial de mettre en place un accompagnement adapté. Les responsables RH doivent déployer des stratégies de communication et de sensibilisation sur les avantages de l'IA, non seulement pour l'efficacité des services, mais aussi pour le développement des compétences et l'amélioration des conditions de travail des agents.

Un dialogue social ouvert et constructif est également essentiel pour éviter les tensions. Impliquer les agents dès les premières étapes de la transformation, leur permettre de comprendre les bénéfices des outils numériques et leur donner des garanties quant à la préservation de leurs emplois sont des éléments clés pour instaurer un climat de confiance. Le changement ne doit pas être perçu comme une contrainte, mais comme une opportunité de développement professionnel et d'amélioration du service public.

La fonction publique territoriale : un secteur clé pour l'intégration de l'IA

L'introduction de l'IA dans la fonction publique territoriale doit se faire de manière progressive et adaptée aux spécificités locales. Les responsables RH doivent tenir compte des contraintes propres à chaque collectivité : taille de la structure, budget disponible, niveau de numérisation des services, etc. L'IA ne peut pas être imposée de manière uniforme ; elle doit être intégrée selon les priorités et les besoins de chaque collectivité, en veillant à ce que chaque territoire puisse en bénéficier équitablement.

Les responsables RH devront être des acteurs de cette transformation, en élaborant des stratégies RH sur-mesure et en veillant à ce que les agents bénéficient d'un soutien constant tout au long du processus. En intégrant l'IA de manière réfléchie et équilibrée, les services publics territoriaux pourront non seulement gagner en efficacité, mais aussi offrir un service de qualité aux citoyens, tout en garantissant la pérennité des emplois publics.

Conclusion

L'impact de l'intelligence artificielle sur les métiers de la fonction publique territoriale est indéniable.

Cette évolution technologique offre de nombreuses opportunités pour améliorer l'efficacité des services publics et redéfinir les missions des agents.

Toutefois, elle doit être abordée avec prudence et anticipation, en tenant compte des enjeux humains, éthiques et organisationnels.

Les responsables RH jouent un rôle essentiel dans la gestion de cette transition, en accompagnant les agents, en repensant les compétences nécessaires et en garantissant une gouvernance transparente et responsable de l'IA.

L'IA n'est pas seulement un outil de performance, mais un catalyseur de transformation qui, bien géré, pourra contribuer à la modernisation et à l'amélioration continue des services publics territoriaux.

