

L'impact croisé de la génération Z et de l'intelligence artificielle sur la transformation du Service Public Local

La fonction publique territoriale traverse une période de mutation profonde. L'arrivée de la génération Z, couplée à l'accélération de la transformation numérique, redéfinit les pratiques au sein des administrations locales. Ce défi s'accompagne d'une question centrale : comment intégrer les attentes des jeunes générations, fortement influencées par l'intelligence artificielle (IA) et le numérique, tout en préservant les valeurs humaines fondamentales qui caractérisent le service public local ? Cet article s'adresse spécifiquement aux responsables RH des collectivités territoriales, afin de les guider dans la construction d'une fonction publique locale moderne, ancrée dans son territoire et ouverte à l'innovation.

I. Les attentes de la génération Z : une vision innovante et technologique du Service Public Local

La génération Z, née dans un monde numérique, réclame des services publics adaptés à sa culture technologique. Cette génération est impatiente de voir la fonction publique locale évoluer sous l'influence de l'intelligence artificielle, non seulement pour optimiser les processus, mais aussi pour offrir un service plus transparent, plus réactif et plus personnalisé.

1. Des services publics numériques, rapides et accessibles

Les jeunes générations s'attendent à des services publics où les démarches administratives sont fluides et immédiates. L'intégration de l'IA permet d'offrir des solutions comme les chatbots pour guider les citoyens dans leurs démarches ou l'automatisation de certaines procédures administratives. Pour les responsables RH, cela implique un défi majeur : former les équipes à l'utilisation de ces technologies et garantir une transition sans heurts, tout en conservant une gestion humaine des services.

2. Un rôle clé pour l'IA dans les décisions publiques

Les responsables RH doivent comprendre que l'IA n'est pas seulement un outil pour améliorer l'efficacité des services publics, mais qu'elle peut aussi révolutionner la manière de prendre des décisions au sein des collectivités locales. Par exemple, des outils d'analyse prédictive peuvent être utilisés pour optimiser la gestion des ressources humaines (planification des effectifs, gestion des absences, etc.) et anticiper les besoins en compétences. La génération Z attend de la fonction publique qu'elle utilise ces technologies pour une gestion proactive et informée des services publics.

3. Ethique et transparence : des valeurs incontournables

La génération Z est très consciente des enjeux éthiques liés à l'utilisation de l'IA. Elle attend des administrations qu'elles garantissent la confidentialité des données et qu'elles respectent des principes éthiques clairs. Les responsables RH devront jouer un rôle de premier plan dans l'intégration d'une gouvernance éthique de l'IA dans les processus de la fonction publique, notamment en mettant en place des formations sur la gestion des données et en sensibilisant les agents aux bonnes pratiques.

II. La fonction publique territoriale de demain : allier innovation technologique et valeurs humaines

L'introduction de l'IA dans la fonction publique territoriale est une opportunité de modernisation, mais elle doit être accompagnée d'une réflexion sur les valeurs humaines fondamentales. Les responsables RH ont un rôle central dans cette transformation, en veillant à ce que l'IA ne remplace pas l'humain, mais vienne au contraire renforcer la mission de service public.

1. Repenser les fiches de poste pour attirer les talents

Les responsables RH doivent adapter leurs fiches de poste pour répondre aux attentes spécifiques de la génération Z. Celle-ci recherche des missions alliant innovation technologique et impact social. Par exemple, l'intégration de projets d'IA pour améliorer la gestion des services publics peut être un argument clé pour attirer les jeunes talents. Les fiches de poste doivent aussi valoriser la flexibilité et les opportunités d'évolution professionnelle, qui sont des éléments cruciaux pour cette génération.

2. Structurer des dispositifs de mentorat intergénérationnel

Les dispositifs de mentorat intergénérationnel sont essentiels pour favoriser la transmission des savoir-faire entre les générations. Les responsables RH doivent encourager ces dispositifs, en particulier dans un contexte où la génération Z, très à l'aise avec le numérique, peut parfois avoir besoin d'être guidée par les agents plus expérimentés sur les valeurs fondamentales du service public. Ce mentoring, combiné à une formation sur les outils numériques, favorisera une véritable collaboration intergénérationnelle.

3. Renforcer la formation continue pour une transition numérique réussie

Pour que la fonction publique locale réussisse sa transformation numérique, il est impératif de renforcer la formation continue des agents. Cela inclut non seulement des formations techniques sur l'utilisation de l'IA, mais aussi des formations sur la gestion des relations humaines dans un environnement de plus en plus digitalisé. Les responsables RH doivent anticiper ces besoins et mettre en place des parcours de formation adaptés aux différents niveaux de compétence des agents.

4. Valoriser la marque employeur pour renforcer l'attractivité du secteur public

Dans un environnement où le secteur privé semble offrir plus de flexibilité et de possibilités de carrière, la fonction publique territoriale doit redoubler d'efforts pour valoriser sa marque employeur. Pour attirer la génération Z, les responsables RH doivent mettre en avant non seulement l'impact social de leurs missions, mais aussi l'opportunité d'évoluer dans un environnement où l'innovation technologique joue un rôle clé. Une communication moderne et engageante sur les réseaux sociaux, et une présence active lors des forums de recrutement, permettront de renforcer l'attractivité du secteur public.

La transformation de la fonction publique territoriale à l'ère de la génération Z et de l'intelligence artificielle représente un défi stimulant pour les responsables RH. Ces derniers doivent non seulement intégrer des technologies avancées mais aussi préserver les valeurs humaines essentielles à l'âme du service public. En repensant les pratiques RH, en renforçant les dispositifs de formation et en valorisant une communication claire et moderne, la fonction publique pourra attirer et fidéliser les talents de demain. Cela nécessitera une vision stratégique qui conjugue innovation technologique et responsabilité sociale, en faisant de l'IA un levier d'amélioration des services publics tout en respectant les principes fondamentaux de solidarité, de proximité et d'accessibilité.