

Programme 2017 : NWOW & HR Digital

« Le digital nous amène à revoir nos schémas mentaux »

■ Christophe Lo Giudice

On observe à l'échelle mondiale un élan de modernisation et d'adaptation des services publics aux technologies numériques. En ouverture du programme 2017 de HR Public, Laurent Hublet, conseiller en charge de 'Digital Belgium' auprès du cabinet du ministre Alexander De Croo, a planté le décor de ce vaste trajet.

Après le 'Bien-être au travail' au cours de l'année 2015 et la 'Flexicurité' l'an dernier, HR Public, la plate-forme qui rassemble les professionnels RH du secteur public, a choisi d'articuler ses différentes rencontres de 2017 autour du fil rouge 'NWOW & HR Digital'. Le programme s'annonce riche avec deux conférences (la première accueille un expert de l'OCDE), deux colloques (dont un sur les enjeux RH de la digitalisation, le 30 mars, à Liège) et un « HR Day » en octobre/novembre. Afin de lancer ce nouveau programme, HR Public a invité Laurent Hublet, expert de l'Agenda numérique au cabinet du Ministre De Croo, pour évoquer l'impact de la digitalisation pour les administrations publiques. Sa conférence s'est tenue dans les murs du SPF Economie, le 6 décembre dernier.

Quatre phénomènes

Soulignant la chance de vivre cette « quatrième révolution industrielle », Laurent Hublet insiste d'emblée sur la nécessité de rester réaliste et modeste dans son appréhension, tant tout change très rapidement. La « transformation numérique », explique-t-il, c'est cette conjonction de quatre phénomènes : le développement de l'internet mobile, l'arrivée de l'internet des objets (Internet of Things), le Big Data et l'intelligence artificielle.

« Quand j'ai commencé à travailler, le fait d'avoir un BlackBerry n'était pas commun, illustre-t-il. Aujourd'hui, on enregistre plus d'achats en ligne sur téléphone mobile ou sur tablette que via l'ordinateur. Les barrières à l'utilisation ont



> **Laurent Hublet**, Cabinet du Ministre de l'Agenda numérique

« Le défi n'est pas de faire que les gens deviennent de 'super-geeks.' C'est pourquoi je préfère parler de les 'transformer' plutôt que de les 're-former.' »

© Christophe Lo Giudice

fortement diminué. Les gens sont connectés partout, tout le temps. Et, depuis 2008 déjà, il y a plus d'objets connectés à internet que d'individus et cette progression se poursuit. »

La combinaison de ces deux phénomènes conduit à une explosion du volume de données produites. « On produit tous les 2 ans l'équivalent informationnel de ce que l'humanité a produit avant nous, indique-t-il. Ce qui aboutit à une nouvelle réalité où l'ensemble de ce qui se passe dans le monde peut être mesuré, chiffré. » L'intérêt ne réside toutefois pas dans la quantité de données, mais dans l'interface et les liaisons que l'on peut faire entre celles-ci. « C'est là qu'intervient l'intelligence artificielle qui nous offre la possibilité de les traiter et de les traduire en informations qui peuvent alimenter la prise de décisions. »

On le voit, l'avenir est empli de promesses technologiques : voitures autonomes, robots, médecine personnalisée, ... Mais aussi de nouveaux points d'attention, que l'on pense au risque de déshumanisation, aux enjeux éthiques, aux dérives possibles en matière de pertes de données et de confidentialité, à la fracture numérique ou encore à la pression qui se marque sur certains métiers. Entre autres. Potentiellement, le monde de demain, ou celui d'après-demain, pourrait être gouverné par des machines qui auront créé suffisamment de data décisionnelle et de retours d'expériences étayés pour décider en toute autonomie. « Il est donc nécessaire d'encadrer le système, à tout le moins pour ne pas abandonner notre liberté à des machines », pointe Laurent Hublet.

À en croire les rapports de la Commission européenne, notre pays figure parmi les bons élèves de l'économie digitale : la Belgique arrive au cinquième rang, après le Danemark, les Pays-Bas, la Suède et la Finlande, mais devant le Royaume-Uni

« Il faut encadrer le système pour ne pas abandonner notre liberté à des machines »

ou l'Irlande. Ainsi, la qualité de nos infrastructures et du capital humain, le nombre d'utilisateurs d'internet, l'intégration des technologies numériques ou encore la digitalisation de nos services publics font l'objet d'appréciations positives. Pour autant, un certain nombre de défis subsistent, d'où les 5 priorités fixées dans le plan stratégique présenté en avril 2015 : l'économie numérique, les infrastructures numériques, les compétences et emplois numériques, la confiance dans le numérique et la sécurité numérique et, enfin, la transformation digitale du gouvernement et des administrations publiques.

Premières réalisations

Quelles sont les principales réalisations à ce stade ? Une nouvelle loi ambitieuse sur l'open data a été promulguée : désormais, toutes les données que les pouvoirs publics recueillent dans l'exercice de leurs missions seront à la disposition des citoyens et des entreprises et pourront être réutilisées. Avec certains garde-fous afin de préserver la vie privée et la sécurité. « La dimension économique est importante, puisqu'on estime à 900 millions d'euros l'impact attendu sur le PIB de la Belgique. » Et, l'été dernier, une première partie du *Digital Act*, une série de projets de loi adaptant la législation pour booster la transformation numérique, a été adoptée : les documents électroniques vont désormais avoir la même valeur juridique que leur équivalent papier.

Laurent Hublet pointe également l'accélération de la transformation des administrations publiques : de nouveaux outils (comme l'identité mobile - permettant de s'identifier via mobile tout en garantissant des niveaux de sécurité élevés), des programmes d'innovations (par exemple les programmes pilotes en santé mobile) ou encore des transformations profondes dans les infrastructures informatiques (avec le projet G-cloud qui vise à mutualiser les infrastructures physiques et applicatives des différents services de l'État fédéral).

Toutes ces transformations comportent, bien sûr, des enjeux nombreux et diversifiés en matière de GRH : évolutions des métiers (disparition de certains métiers, création de nouveaux), développement des compétences digitales et de l'employabilité des personnes dont les compétences deviennent obsolètes... « Le défi n'est pas de faire que les gens deviennent de 'super-geeks', conclut Laurent Hublet. L'humain doit rester et restera au centre. Dans de nombreux domaines, la personne aura toujours une valeur ajoutée par rapport à la machine. C'est pourquoi je préfère parler de 'trans-former' les gens que de les 're-former', car la digitalisation implique aussi d'autres compétences relationnelles et émotionnelles. Tout le monde est concerné. » ■



HR Public réunit les responsables et professionnels RH du secteur public. Plus d'infos : www.hrpublic.be.



HR Public | SHARING KNOWLEDGE AND EXPERIENCE

NEXT EVENTS



30 mars 2017

Liège • Colloque

Les enjeux HR de la digitalisation

En collaboration avec le SEGI et l'ULg

27 Avril 2017

Louvain • Colloque

Les nouveaux modèles d'organisation

En collaboration avec Ascento et T- Groep

Informations et inscription
www.hrpublic.be
 Devenez membre !

HR Public, conçu par des professionnels du service public et dédié aux responsables impliqués dans le management des ressources humaines pour leur offrir une plate forme permanente d'information, de documentation et d'échanges afin de comprendre, affronter et répondre aux défis journaliers et aux réflexions stratégiques.

