

Aide ponctuelle aux unités à la Commission, fonctionnaires volants : utopie ou réalité?

Les idées exprimées dans le présent document n'engagent que l'auteur.

*Document interne Commission
Européenne, avril 2000*

Chantal Mathieu - ADMIN.C.

Pour un monde à part...

La Commission est un monde à part. En effet, la Commission est une Administration qui ne peut être considérée comme une société privée. Toutefois, un certain nombre de points communs, techniques, méthodes de travail peuvent être mis en exergue au profit de l'ensemble du personnel et au service à donner au public. Nous sommes spécialisés dans la mise à disposition de toutes sortes d'informations administratives ou juridiques pour l'ensemble de l'Union Européenne.

1. ... UN PROJET COMMUN

Dans ce contexte pluridisciplinaire, nous avons des contraintes liées au suivi des dossiers et aux ressources parfois faisant cruellement défaut. Le personnel au sein de la Commission est parfois obligé de faire

face à des situations/projets difficiles sans pour autant avoir les ressources ou le personnel suffisamment expert pour les tâches qui lui sont dévolues. La diversité est grande : nous passons de personnel dirigeant, créatif et/ou spécialisé de niveau inférieur et supérieur, allant d'encodeurs à des spécialistes informatiques, d'assistants de direction, en passant par des secrétaires multilingues, des comptables etc. Par ailleurs, dans certains cas, nous sommes obligés d'utiliser du personnel sur-qualifié pour des tâches relativement simples mais qui requièrent une certaine maîtrise des situations.

Afin d'améliorer le suivi de nos projets et de nos tâches, dans un souci de perfection, nous proposons la création d'une cellule de personnel **volant fonctionnaire**. A l'heure actuelle, la Commission fait appel à des sociétés de travailleurs intérimaires externes pour effectuer des travaux de type secrétariat ou autres travaux de bureau. Nous ne souhaitons pas supprimer cette possibilité qui est une nécessité dans une grande entreprise telle que notre Administration. Par ce projet de personnel volant fonctionnaire, nous proposons une équipe **volante** de fonctionnaires **motivés**, ayant une certaine connaissance de la maison et des pratiques internes, pouvant apporter une plus-value dans les méthodes actuellement utilisées.

Nous souhaiterions avoir une évolution orientée "**projet**" et non plus orientée "**personne**" ou "**poste**". En effet, le mouvement actuel est basé sur la mobilité et sur l'évolution personnelle. De ce fait, il est important que les projets soient mis en place de telle sorte qu'ils puissent être suivis par n'importe quel acteur et dans un contexte de transparence totale.

2. OBJECTIFS DU PROJET

L'objectif du projet est principalement la mise à la disposition de tous les services demandeurs d'une expertise tant du point de vue des méthodologies (marketing, présentations, organisations,...) que du point de vue informatique (annexe 1 : exemple concret).

Nous ne nous substituerions pas aux services déjà existants de la Commission (informatique, scic, etc) mais nous souhaiterions pouvoir être les intermédiaires entre le monde du travail et les personnes en mettant à leur disposition notre savoir faire. Nous pourrions donner nos outils de création personnelle pour chaque type de projet en offrant un « service à la demande ».

En s'appuyant sur des **techniques d'interrogation** poussées afin de mieux comprendre les besoins de chacun, nous serions les conseillers et acteurs pour chaque tâche à effectuer. Grâce à notre expérience, nous comprendrions très bien les souhaits et les attentes de chacun. Le cas échéant, nous pourrions également être le lien entre différents services dont nous avons la connaissance.

En confrontant les informations du demandeur et les informations concernant les membres de l'équipe, nous pourrions rapidement fournir **la personne de la situation...** pour une aide ponctuelle, efficace et satisfaisante.

Cette structure garantit aux unités une qualité d'intervention à forte valeur ajoutée. Tous nos choix stratégiques visent à satisfaire les attentes de nos demandeurs en leur apportant un service à réelle valeur ajoutée.

Pour agir avec le niveau d'expertise requis, nous avons fait le choix d'intervenir exclusivement sur les métiers du tertiaire et des nouvelles technologies avec l'approche d'un spécialiste (audit précis de chaque mission et adaptation permanente de nos outils et méthodes aux évolutions de ces métiers).

3. DESCRIPTION DES TÂCHES

Le travail du fonctionnaire volant **pour une durée déterminée** est un travail temporaire effectué par un fonctionnaire, pour le compte d'un employeur (unité). Dans notre cas précis, il s'agirait d'un travailleur temporairement mis à la disposition d'un groupe mais qui resterait toutefois du personnel statutaire. Ce personnel intérimaire/fonctionnaire serait géré par un chef de groupe équivalent à une société d'intérim.

Il s'agit donc d'une relation triangulaire

La cellule de travail volante : entité propre ayant un responsable qui garantit et engage la personne volante. Il/elle serait le seul et unique employeur de celui-ci. Il/elle vous garantit votre sécurité et veille au respect rigoureux de vos attentes ;

Le fonctionnaire volant : le travailleur qui est mis à la disposition de l'unité demandeuse et/ou de l'utilisateur ;

L'utilisateur : unité ou personne qui manque temporairement de main d'œuvre pour effectuer des travaux précis qui demandent une certaine expertise. Cette unité, ou ce demandeur, souhaite améliorer ses méthodes par la mise en place d'un outil d'aide avec tout ce qui l'accompagne (formation, lettres types, tableaux types, voir annexe 2 « le panier d'outils »).

4. PROFIL DES CANDIDATS POTENTIELS

Les candidats potentiels pour cette cellule sont des personnes qui peuvent fournir un curriculum complet des activités précédemment effectuées ayant eu un contact direct ou indirect avec la formation et ayant au moins quelques années d'expérience au sein de l'Institution.

Ce dernier point est particulièrement important afin d'éviter tout doublon dans les tâches. En effet, l'expérience au sein des Institutions Européennes permet de connaître et de maîtriser les procédures et outils internes sans perte de temps dans l'analyse des situations et permet une évolution rapide des projets dans un contexte parfaitement connu.

Un point important est à soulever au niveau de la capacité de chacun des membres : l'écoute et la compréhension des besoins est un élément indispensable pour une réussite totale du projet.

5. QUELQUES DOMAINES COUVERTS

Le champ d'intervention serait essentiellement du domaine du tertiaire.

- Assistanat de direction
- Assistanat en Ressources Humaines
- Assistanat de Direction Administrative et Financière
- Assistanat polyvalent
- La gestion des projets : mise en place de vos projets à moyen et long terme au travers la mise en place de recommandations.

6. LA FLEXIBILITÉ

Il est important dans un tel projet que la communication soit constante. La flexibilité lors des échanges est possible par exemple en faisant appel à un autre fonctionnaire volant en cas d'incompréhension d'une part comme de l'autre. L'avantage du travail volant est qu'il offre dans les deux sens une grande liberté et une grande diversité tant du point de vue des méthodes que des individus. Cette structure ne serait pas figée, au contraire.

Toute demande serait prise en charge par l'équipe lors de l'analyse et par deux personnes au moins lors de la réalisation, suivant l'importance, afin d'avoir une vue d'ensemble cohérente et homogène. Elle permettrait d'avoir toujours une analyse systématique des demandes.

Un autre avantage de l'équipe volante est la flexibilité en termes d'horaires qui peuvent être « à la carte ». Par exemple, lors de la formation individuelle d'une personne, celle-ci pourrait bénéficier d'une formation à horaire sur mesure le matin de 8 à 9 où le téléphone ne sonne pas encore, où les réunions n'ont pas encore commencé etc.

En cas de demande urgente pour la finalisation d'un projet, il serait possible de mobiliser plusieurs personnes de l'équipe volante à la fois pour finaliser rapidement et dans de bonnes conditions les demandes.

7. LA DOCUMENTATION

Tous les projets seraient documentés de manière rigoureuse afin de permettre la mobilité sans conséquence négative pour ceux-ci (et les personnes qui participent) et que toute démarche d'évolution reste

inscrite dans la continuité et ne soit pas abandonnée.

La documentation de tout projet peut déboucher, après un certain laps de temps, sur un « guide des bons usages » pour différentes tâches qui pourrait être mis à la disposition du personnel de l'Institution et en rapport bien entendu avec les initiatives déjà existantes.

Toute expérience nouvelle va être bénéfique à tous. En effet, lors de l'établissement d'un nouvel outil ou de la mise en place d'un nouveau plan, l'expérience va dans les deux sens, ce qui permet à tous une évolution rapide.

8. LA MOTIVATION

L'objectif de cette équipe consisterait à fournir rapidement à notre demandeur un(e) candidat(e) motivé(e) qui pourrait dès lors profiter d'un emploi passionnant et mettre tout son savoir à la disposition des autres.

Par la diversité des connaissances de chacun, les unités demandeuses pourraient profiter de la personne la plus adéquate pour une tâche bien précise. Cette équipe pourrait proposer du personnel dont la langue maternelle correspond à celle du demandeur au profit de celui-ci. Le savoir-faire serait dès lors dispensé dans de bonnes conditions pour une évolution favorable générale.

9. LES PRODUITS « COMMISSION »

L'utilisation des produits reconnus « Commission » est indispensable. En effet, si une personne volante peut être utile dans le démarrage d'une nouvelle méthode de travail, il est important que le bénéficiaire se sente appuyé dans le futur par le help

desk local, la direction informatique etc. Toute évolution dans ce sens sera forcément positive. Utiliser des produits « étrangers » ne ferait que compliquer les choses.

10. LA FORMATION

a) *La formation donnée aux unités par les membres de la cellule volante :*

Cette partie s'attache particulièrement aux avantages liés aux capacités pédagogiques des membres de l'équipe. En effet, lors de l'expérience professionnelle précédente, les membres ont eu à donner des formations en bureautique au personnel de la Commission.

b) Ceci permet, lors de la création d'outils plus performants ou mieux adaptés aux unités, de former le personnel de l'unité bénéficiaire qui sera en charge du suivi des projets. Les formations peuvent être données en individuel, de manière ponctuelle, étant un soutien supplémentaire à la formation standard dispensée au forum informatique. Ces formations seront axées principalement sur l'utilisation des outils internes nouvellement créés. Ainsi, le personnel en charge dans les unités sera plus performant, plus à l'aise dans les tâches à accomplir et aurait un niveau de professionnalisme supérieur.

c) **Formation et évolution des membres de la cellule volante :**

Pour ce qui concerne la formation des membres de l'équipe, les formations dispensées au forum informatique seraient suivies régulièrement afin que les formateurs / fonctionnaires volants soient toujours à la pointe du progrès. La participation aux groupes de travail qui sont

en charge du suivi des formations permet également une grande expertise des outils utilisés car obligent chacun à s'auto-former pour mieux juger.

d) La certification :

Après une période déterminée, il serait possible d'ajouter aux membres de l'équipe un système de certification. Toute personne ayant donné satisfaction sur plusieurs domaines et de manière constante pourrait être "certifiée", nouvelle conception de l'expertise dans le monde du travail qui pourrait faire partie des méthodologies novatrices à la Commission.

11. ATTRIBUTION DES RESSOURCES ET COLLABORATIONS FUTURES

Cette cellule pourrait être prise en charge par une direction générale horizontale telle que la direction générale ADMIN.

Nous pourrions également collaborer dans le futur avec la nouvelle équipe en charge de la cellule « emplois » ou « recherche d'emplois » qui sera créée dans le cadre de la réforme. Après un bref aperçu des différentes situations dans les directions générales, nous pourrions donner un feedback à cette cellule qui pourrait mieux cibler les besoins des diverses unités.

La collaboration pourrait également s'établir entre la cellule et le service des formations classiques et le service des formations informatiques afin de leur donner un aperçu des demandes et éventuellement envisager des formations communes nouvelles pour des tâches spécifiques.

Nous vous expliquons nos activités comment nous souhaiterions collaborer avec vous en tant qu'agence d'intérim et

pourquoi nous adoptons une telle approche, les expériences des intérimaires, nos spécialisations et nos formations. Nous souhaiterions offrir avant tout qualité et sécurité.

12. LA MISE EN ŒUVRE

La mise en œuvre d'une telle cellule pourrait débiter par une analyse de la situation intra muros afin de mettre en évidence les besoins potentiels. Cette analyse pourrait être accompagnée d'un questionnaire adressé aux chefs d'unités afin de leur permettre de mettre en évidence leurs besoins.

Ce questionnaire devrait être court, succinct mais clair et précis quant aux possibilités offertes et les attentes de chacun.

Il est impératif que cette équipe apporte quelque chose à chacun sinon il n'y a pas de raison d'une mise en œuvre d'un tel projet.

Cette équipe pourrait vous offrir un regard nouveau sur le travail. Une vision qui tient compte de vos attentes relatives aux tâches qui doivent être réalisées. Nous vous invitons à explorer sans tarder notre savoir-faire.

13. LA QUALITÉ – LA MODERNITÉ – LE WEB

Afin que la qualité du service rendu soit le plus performant possible, nous suggérons la mise en place d'un site web indiquant toutes les demandes et informations concernant cette cellule. Les demandeurs pourraient dès lors profiter d'une possibilité de planification des tâches tout en restant en contact permanent lors des échanges.

A travers ce site, nous pourrions donner la possibilité à chacun de s'exprimer via un formulaire /écran de réflexion ou de commentaires concernant cette opération. Cette méthode faciliterait les échanges qui seraient donc simples et rapides.

Au travers d'un site web nous pourrions également indiquer tous les liens vers des sites intéressants aussi bien internes à la Commission qu'externes, tout en respectant le travail effectué par chacun des intervenants (voir exemples fiches techniques du site microsoft en annexe au présent document).

La qualité étant un critère essentiel dans notre évolution, le site web permettrait également de mettre à la disposition des personnes ayant fait appel à cette cellule d'un panel d'outils utiles. En effet, lors de la création de tableaux, bases de données, lettres types, etc. nous pourrions standardiser et mettre à la disposition de tout demandeur des outils à customiser et utiliser dès lors aisément.

14. CONCLUSION

Dans un milieu comme la Commission cette proposition est novatrice toutefois elle s'inscrit directement dans la lignée de la réforme qui souhaite un personnel plus performant, des méthodes homogènes, un suivi clair et transparent des situations.

Avec l'aide de quelques personnes « volantes », le personnel en place pourrait avoir l'opportunité d'acquérir des connaissances supplémentaires tout en étant aidé dans les tâches répétitives et qui nécessitent une certaine méthode dans le suivi.

15. ANNEXE 1 : PROCEDURE POUR UNE DEMANDE TYPE

Description succincte de l'environnement et de la demande :

Une unité est en charge de la création d'un gros document qui va se composer de plusieurs chapitres (+/- 60).

Chaque chapitre sera rédigé par un expert externe.

Chaque expert fera l'objet d'un contrat.

Une personne est chargée de tout : contacts, contrats, suivi des contrats, récupération des documents, formatage des documents, envoi à l'éditeur.

Elle n'a pas beaucoup de temps, elle connaît bien Word mais pas dans tous les détails. Elle maîtrise parfaitement la messagerie, internet etc.

Demande de l'unité à l'équipe volante :

Aide dans l'analyse de la situation

Aide dans la mise en place d'un système de suivi

Aide dans l'apprentissage de certains modules de Word/Excel

Rôle de l'équipe volante :

Après avoir analysé les demandes avec la personne qui sera en charge de tout ce projet :

- Aide à la création d'une base de données « adresses » pour toute la correspondance liée au projet et au suivi des experts.
- Formation au mailing si nécessaire

- Rappel des procédures à suivre en cas de publications et mise à disposition d'une lettre type pour diffusion de ces indications aux experts.
- Mise à la disposition des contrats types pour envoi aux experts.
- Rappel des procédures liées à la CCAM.
- Aide à l'organisation de réunions préliminaires, intermédiaires, finales : rappel des procédures d'organisation, rappel des documents utiles à demander aux participants (billets de transport, formulaire expert, etc.).
- Mise en place d'une procédure de suivi des réceptions des documents pour la réalisation de l'étude dans sa globalité.
- Rappel de l'obligation de diffusion inter-services avant publication
- Aide lors des réunions si nécessaire
- Apprentissage des présentations : comment créer une présentation, quel type d'outil utiliser etc.

L'équipe volante peut aider la personne en charge du projet à mettre tout en œuvre pour un résultat valable de toute l'opération. Elle pourra être un soutien permanent tout au long de l'exercice, un point d'entrée de toute question et un soutien pédagogique indispensable.

16. ANNEXE 2 : LE PANIER D'OUTILS

Lorsqu'une demande a donné lieu à la création de tableaux type, lettres type, bases de données type, nous pourrions les mettre à la disposition des demandeurs.

Exemples :

Fichier adresses en Excel.

Fichier gestion budget missions en Excel.

Fichier adresses en Access.

Fichier collection de livres en Access.

Exemple de lettre type en Word : convocation à une réunion, envoi de documents, envoi de critères de dactylographie de documents, contrats type, etc.

Présentation type en Powerpoint (voir exemple ci-après)

Guide des bonnes pratiques.

Adresses Internet reprenant les principales règles de la Commission.

Création d'un site web d'informations générales

Liste de liens intéressants donnant des fiches techniques sur les logiciels utilisés, etc.