

## ÉDITO

# La résilience de l'Arcep dans la crise et le confinement

Dans la crise sanitaire du printemps 2020, l'Arcep a accompagné dans l'urgence les trois secteurs, essentiels à la vie de la Nation, qu'elle régule. Les réseaux d'échange – internet, téléphone mobile et fixe, télédiffusion, courrier, colis, distribution de la presse – ont joué un rôle central dans la continuation de l'activité du pays en période de confinement.

Au-delà de l'urgence, les chantiers structurants sur lesquels l'Autorité travaille ont pu être poursuivis, dès le début du confinement, et en imaginant de nouvelles modalités de rencontres à distance pour les travaux internes comme pour les événements.

Une fois n'est pas coutume, cet éditto est l'occasion de célébrer les Arcépiens derrière l'institution. La formidable résilience dont ils ont fait preuve, cette capacité à relever les défis liés à la crise sanitaire, doivent beaucoup au pivot stratégique mené depuis 2016, et à la transformation interne opérée afin d'assurer sa mise en œuvre.

L'Arcep a pu absorber en interne cette forte mise sous tension des activités parce qu'elle avait l'habitude d'adapter ses modes de travail, dans le cadre d'une démarche permanente et collaborative. Il n'a donc pas été nécessaire de mener un changement de nature de l'organisation du travail, mais plus simplement de piloter une montée en puissance, en accélérant des transformations déjà en cours.

La poursuite des activités à distance pour la totalité des équipes a ainsi été facilitée dans la mesure où les outils avaient déjà été déployés largement dans le cadre du récent déménagement, en novembre 2018, et où un dispositif innovant de travail à distance flexible et ouvert existait.

La culture de la confiance et de la coresponsabilité entre les équipes et les managers, l'autonomie laissée dans le travail ont également contribué au maintien des échanges et à la définition rapide de nouveaux repères.

L'Arcep tirera les enseignements de cette période, afin de développer encore sa capacité de résilience collective et individuelle, dans un contexte de plus en plus incertain. Ces semaines particulières auront en tous les cas mis en lumière le besoin et la nécessité d'avancer ensemble, tant au sein de l'écosystème où l'Autorité évolue qu'en interne. La réflexion sur les espaces et le temps de travail devra permettre de trouver où placer justement le curseur entre distanciel et présentiel, pour conserver ce qui a probablement été la clé de la grande adaptabilité et de l'engagement des équipes : la qualité du lien social, c'est-à-dire tout ce qui, au-delà de la productivité et de l'efficacité, fait le sel du travail.

**Par**  
**Cécile Dubarry,**  
*Directrice générale*  
*de l'Arcep*

