

NUMÉRIQUE



ET SERVICES PUBLICS

L'objectif de la CGT n'est pas de condamner le numérique ni d'être réfractaire à toutes avancées technologiques. Il existe de nombreux avantages à l'utilisation du numérique tant sur le plan professionnel que personnel. À titre d'exemple, le numérique permet une meilleure collaboration, favorise les échanges et les travaux internationaux. Il facilite le travail et la communication ainsi que l'échange des connaissances et d'informations partagées. Il améliore la productivité et permet de créer des richesses.

**Collectif
Services
Publics**

UNION
DÉPARTEMENTALE

la
cgt

LOIRE-ATLANTIQUE (44)

La révolution numérique n'est cependant pas neutre et interroge sur l'explosion des outils et la notion d'entreprise ou de service public virtuel ou digital. Cette révolution impacte les organisations du travail, les statuts des salariés et des agents, crée de nouvelles formes d'emploi et aura une incidence majeure sur notre modèle social. Elle préfigure un changement de société qui se joue en grande partie dans le domaine du travail, de l'emploi et la formation et de l'avenir des services publics et de leurs missions. Ces bouleversements doivent interpeller tous les acteurs économiques et politiques.

Le numérique induit des changements profonds de modes de productions et selon les études **va détruire en France près de 3 millions d'emplois en 10 ans** principalement dans les emplois intermédiaires (Banque, assurances, conseils, services publics, administratifs...), sans aucune anticipation des pouvoirs publics, **faisant ainsi passer le taux de chômage de 10 % à 30 %** et modifiera 42 % des métiers existants. Cela va générer d'un côté **une véritable manne financière autour de 30 à 40 milliards** de recettes supplémentaires et de l'autre **une multiplication des inégalités de grande ampleur** sur les territoires et dans la population en même temps qu'une polarisation des emplois.

Le numérique est utilisé par l'État pour réduire la masse salariale dans les services publics et amoindrir leurs missions au nom de l'austérité et dans le secteur privé pour développer le low cost et nourrir le débat compétitivité coût, pour remettre en cause la hiérarchie des normes, pour casser la négociation collective en la transformant en outil de régression sociale et de chantage à l'emploi, pour contourner la protection sociale dont bénéficient les salariés en multipliant les nouvelles formes d'emploi (à l'image des chauffeurs d'Uber, le travail indépendant...).

Il faut refuser que le numérique ne soit le prétexte à remettre en cause les fondements de notre modèle social et de nos services publics et n'ait que pour conséquence la destruction de millions d'emplois. L'innovation



technologique doit être source d'innovations sociales et environnementales afin d'amener le progrès social et économique et pas l'inverse, afin d'éviter une société duale et précaire et permettre l'égalité de tous devant les évolutions technologiques. L'Humain doit être au centre de cette dynamique et à ce titre les services publics ont un rôle majeur.

L'étude menée sur les bouleversements des modes de fonctionnement des services publics via le numérique et sur les nouvelles formes d'accueil des usagers illustre bien les questions plus générales que soulève le numérique dans la société et le monde du travail.

QUELLE SERA L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES ?

- FLICAGE OU FACILITATION DU TRAVAIL**
- RÉDUCTION DE LA MASSE SALARIALE OU INNOVATION**
- INÉGALITÉS OU PARTAGE DES RICHESSES CRÉÉES**
- AUGMENTATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL OU PARTAGE DU TRAVAIL**
- INDIVIDUALISATION DE LA RELATION DE TRAVAIL OU TRAVAIL COLLABORATIF**
- PRÉCARITÉ ET TRAVAIL DISSIMULÉ OU RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE ET RÉMUNÉRATION DU TRAVAIL À SA JUSTE VALEUR**
- ENVIRONNEMENT DÉFAVORABLE AU RESPECT DE LA QUALITÉ DE TRAVAIL OU RECONNAISSANCE D'UNE ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE**



LA CGT, À CE STADE, RELÈVE NÉANMOINS UN CERTAIN NOMBRE D'IMPACTS NÉGATIFS DU NUMÉRIQUE SUR LES SERVICES PUBLICS

Impact sur les usagers

- Fermeture des accueils aux usagers
- Disparition des services rendus et du conseil
- Fracture sociale
- Baisse de la qualité de la relation et de la réponse
- Déshumanisation et isolement des usagers.
- Obligation pour les usagers de passer par le seul canal du numérique
- Rendre les usagers coûte que coûte autonomes : auto diagnostic de la situation ou de la problématique, auto prescripteur de la réponse ou de la formation ou de l'accompagnement.
- Contrôle des usagers / lutte contre la fraude / question de la protection des données et des informations personnelles des usagers.

Les exemples sont nombreux et convergents, dans la santé, aux finances publiques, dans les universités (MOOC), à pôle emploi, à la caf, à la cpam, à la poste...

Il existe un paradoxe entre d'une part l'injonction de nos directions qui exigent que les agents apportent une réponse personnalisée aux usagers et d'autre part l'uniformisation des procédures et des réponses via l'outil numérique. Ce qui place les agents dans un mal être et une perte de sens de leur mission en étant dans l'impossibilité de concilier ces 2 réalités.

Impact sur les missions

- Rappel de la définition d'un service public : missions exercées au profit des usagers avec des valeurs structurantes (gratuité, continuité, égalité de traitement, adaptabilité).
- Externalisation des missions de services publics vers le privé et services payants, sans égalité de traitement (ce qui renforce les inégalités et la fracture sociale et a une incidence forte sur l'ensemble des usagers et sur notre modèle social/pacte républicain).
- Maisons de service au public (avec exemple de la Poste) qui se substituent aux services de plein exercice. A titre d'exemple, les demandeurs d'emploi doivent s'inscrire à pôle emploi dans les MSAP à compter de janvier 2016.
- Attaques sur le statut de la fonction publique.

Impact sur les personnels

- Instabilité des organisations du travail : mutualisation, baisse des effectifs, procédures sans cesse modifiées...
- Forte augmentation de la charge de travail liée à l'intrusion des outils numériques sans temps dédié : traitement de l'information (sans aucune analyse au préalable, dossiers incomplets, augmentation des demandes par mail...
- Travail dissimulé et heures supplémentaires
- Individualisation du travail au détriment du collectif (objectifs individuels à la place d'objectifs collectifs, notion de conseiller référent, développement du travail à distance avec le télé travail...). Cela amoindrit le lien social et déstabilise les collectifs de travail et met en concurrence les agents. Désorganisation du collectif et du travail en utilisant les nouvelles formes d'emploi pour individualiser la relation de travail. Solitude des agents. Question de la protection des agents sur leur santé.
- Explosion des modes de travail et des différents statuts des agents (portage salarial, auto-entrepreneur, salariat nomade, cdd...)/ exclut les garanties collectives attachées au statut/ crée de la précarité et des inégalités voir de la concurrence entre les agents/ affaiblit les collectifs de travail.
- Contrôle des salariés.
- Les applications prescrivent le travail des agents qui perdent leur autonomie et le sens de leur travail.
- Bouleversement des modes de production sans réel accompagnement des agents : problème de formation avec la e-formation des agents c'est-à-dire auto formation sous la responsabilité des agents et non plus de la direction.
- Environnement de travail défavorable au respect de la qualité de travail et à l'éthique professionnelle
- Non reconnaissance professionnelle avec la destruction des métiers remplacés par la notion de compétences transférables. Sensation de ne plus maîtriser son emploi avec perte de sens.
- À terme : plans sociaux et fermetures des services publics.



La révolution numérique est déjà en marche. L'impact que le numérique a sur nos organisations de travail, sur nos missions, sur la transformation de nos méthodes de travail n'est ni anticipé ni accompagné ni pour les agents des services publics ni pour les usagers de ces mêmes services publics. Cette non anticipation est source de mal être pour les agents et de mécontentement pour les usagers.

2 VOIES SONT POSSIBLES

Soit une maîtrise de cette révolution numérique pour orienter ces transformations et **permettre un progrès économique, social et environnemental** en revalorisant la place du travail dans la société, permettre une ré-industrialisation de la France, permettre un mode de consommation et de production plus respectueux de l'environnement et un partage des richesses créées par le numérique. Cela passera par une restauration du rôle stratégique de l'État et par **un élargissement des missions des services publics pour favoriser l'égalité des territoires, améliorer la qualité des services dans l'intérêt général, renforcer la cohésion et l'égalité sociale.**

Soit on utilise le numérique pour individualiser les rapports sociaux et **mettre à mal notre modèle social pour créer une société duale et un modèle low cost, source d'inégalités**, casser les services publics, faire disparaître la notion de salariat et de métiers (polarisation des emplois et des qualifications, suppression des métiers conseils, de formation, intermédiaires, fermetures des services et des administrations) au profit de plates-formes collaboratives basées sur le bénévolat. C'est tout le projet CAP 2022 que la CGT refuse en bloc !

PRÉCONISATIONS

- Réduction du temps de travail (32h/hebdo) pour éviter l'hémorragie du chômage en lien avec le numérique
- Protection des libertés pour éviter qu'Internet ne devienne un outil de surveillance de masse
- Taxation des nouvelles formes de créations de valeurs
- Élargissement des missions des services publics et défense du statut de la fonction publique qui seul peut garantir la gratuité, la continuité de service et l'égalité de traitement. Se battre pour conserver des guichets physiques
- Mise en place du nouveau statut du travail salarié (NSTS) (<http://k6.re/eeT6D> (fiche n° 6))
- Remaillage du territoire par des services publics de proximité et de plein exercice
- Accompagnement des usagers par des agents titulaires formés, garants de la confidentialité
- Garantie d'accès aux documents et formulaires papier en parallèle à l'Internet
- Gratuité de l'expédition du courrier à destination des services publics, organismes sociaux et associations d'utilité publiques
- Réappropriation publique totale des réseaux de communication, du stockage des données et des logiciels liés aux services publics

Bulletin de syndicalisation

Nom

Prénom

Adresse

Code Postal Ville

Tél

E-mail

Entreprise

Secteur d'activité

Localité de l'entreprise

Bulletin à renvoyer à la CGT

www

lacgt44.fr

f

UD CGT 44

🐦

@laCGT44

Union Départementale CGT 44

Maison des Syndicats
1, place de la Gare de l'état
C.P. n° 1
44276 NANTES cedex 2
Tél. : 02 28 08 29 80
ud44@cggt.fr

