

Contribution du groupe CGT pour l'étude de la C3 : L'appropriation numérique par les entreprises en Pays de la Loire

Lors de la dernière commission 3, les services publics ont été évoqués, élargissant la saisine. La présente contribution ne vise pas à répondre de manière exhaustive à la problématique de l'étude en cours, mais à **donner un point de vue de la CGT concernant les conséquences du numérique sur les services publics.** Toutefois, les réalités pointées ici concernent pour une large part l'ensemble du secteur tertiaire.

Le numérique apporte des progrès incontestables

Pour la CGT, il ne peut être question ni de condamner le numérique ni d'être réfractaire à toutes les avancées technologiques. Il existe de nombreux avantages à l'utilisation du numérique tant sur le plan professionnel que personnel. A titre d'exemple, le numérique permet un meilleur travail en commun, favorise les échanges et les travaux internationaux. Il facilite le travail et la communication ainsi que l'échange des connaissances et des informations partagées. Il améliore la productivité et permet de créer des richesses. Il permet aussi de limiter les déplacements des usagers pour des opérations simples. Ainsi, la télédéclaration des revenus, l'achat de billets de trains en ligne, ... sont appréciés par certains publics.

Il est porteur de bouleversements pour le monde du travail et les services publics en particulier

La révolution numérique n'est cependant pas neutre et interroge sur l'explosion des outils et la notion d'entreprise virtuelle ou digitale. Cette révolution impacte les organisations du travail, les statuts des salariés, crée de nouvelles formes d'emplois et a 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. Ces bouleversements doivent interpeller tous les acteurs économiques et politiques.

Le numérique induit des changements profonds de modes de productions et selon les études pourrait 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. Ceci alors que les créations d'emplois ne se feront pas à la hauteur des destructions. Pour certains, sans partage du travail, le taux de chômage pourrait passer de 10 % à 30% ; la moitié des métiers existants pourraient être modifiés. Cela va générer d'un côté des gains de productivité et 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 rapport de janvier 2016 intitulé « travail emploi numérique », du conseil national du numérique (dont la CGT ne partage pas un grand nombre de préconisations), qui a été utilisé par la commission 6 dans son travail sur les métiers de demain, présente un certain nombre de statistiques intéressantes sur ce point.

Dans nombre d'entreprises tertiaires (banques par exemple) comme dans les services publics (marchands ou non), le numérique s'accompagne de la réduction de la masse salariale et amoindrir les services rendus au nom d'économies nécessaires.

Il facilite le développement du low-cost et est utilisé pour 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...). Ces nouvelles formes d'emploi se rapprochent par ailleurs

dangereusement de celles qui existaient avant la généralisation du salariat (travail à la tâche, sans protection ...)

Quelques exemples des conséquences du numérique sur les usager.ère.s des services publics

- Fermeture ou réduction des horaires d'ouverture des accueils aux usager.ère.s : encouragement des usagers à faire par eux-mêmes les tâches, ce qui diminue la plus-value du guichet, donc la fréquentation, et conduit à la décision de fermeture. Ainsi, dans les maisons des services au public, un ordinateur est mis à la disposition des usager.ère.s, mais sans présence d'agent.e.s des administrations concernées. Cela conduit à un service au rabais insatisfaisant pour l'usager.ère, et au risque d'une externalisation des missions de services publics vers le privé et services payants sans égalité de traitement. Dans les gares, les fermetures de guichet, ou le nombre insuffisant d'agent.e.s poussent l'usager à acheter le billet sur la borne, ou chez lui, et donc conduit à diminuer la fréquentation.
- Disparition des services rendus et du conseil : l'usager.ère est considéré.e comme disposant de la connaissance et donc du savoir faire : le.la professionnel.le voit son rôle amoindri. Or l'usager.ère, même connecté, doit savoir chercher l'information, et ensuite doit savoir l'exploiter. Ce qui pour la CGT exige souvent le soutien d'un.e professionnel.le. On exige une autonomie de la part de l'usager.ère, qui doit réaliser lui-même le diagnostic de la situation ou de la problématique, et s'auto-prescrire la réponse ou l'accompagnement.
- Accentuation de la fracture sociale/géographique
- Baisse de la qualité de la relation et de la réponse
- Déshumanisation et isolement des usagers.ères, qui doivent désormais passer par le seul canal du numérique – à condition que la qualité du numérique soit au rendez-vous. Dans de nombreux secteurs, le bureau de poste, la trésorerie, le passage du facteur, ... jouent un rôle de présence et de lien social. (rôle que la Poste propose désormais de formaliser en faisant payer le passage régulier du facteur chez les personnes âgées).
- Contrôle des usagers/ lutte contre la fraude/ question de la protection des données et des informations personnelles des usager.ère.s. Exemples dans la santé, finances publiques, universités (MOOC), pôle emploi, caf, cpam, la poste, banques, ...
- Traitements automatisés qui enlèvent la possibilité de tenir compte des réalités humaines : en cas de données incorrectes, les sanctions sont automatiques et parfois non proportionnées ; les procédures de radiation de pôle emploi ont ainsi pu être mises en cause.
- Inégalités territoriales, les zones rurales étant particulièrement concernées par la disparition des services publics
- Risque de sécurité sur les données, aux mains d'entreprises issues de grands groupes internationaux. Risques d'attaques virales à l'image de celle de mai 2017.

Il existe un paradoxe entre d'une part l'injonction d'apporter une réponse personnalisée aux usager.ère.s et d'autre part l'uniformisation des procédures et des réponses via l'outil numérique.

Quelques conséquences du numérique sur les personnels du service public

- Le sentiment de ne pas/plus rendre un service correspondant aux besoins place les agents dans un mal être et une perte de sens de leur mission.
- 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 courriel ...
- 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...). Le numérique amoindrit le lien social et déstabilise les collectifs de travail et met en concurrence les agent.e.s. Il conduit à la désorganisation du collectif et du travail en utilisant les nouvelles formes d'emploi pour individualiser la relation de travail, ce qui conduit à une augmentation des pathologies psycho-sociales.
- Des évolutions peuvent être souhaitées par les salarié.e.s, à l'image de la généralisation du télétravail. La CGT y voit cependant un risque d'isolement préjudiciable à terme aux salarié.e.s.
- Explosion des modes de travail et des différents statuts des agents (portage salarial, auto entrepreneur, salariat nomade, cdd...). Ce qui exclut les garanties collectives attachées au statut/ crée de la précarité et des inégalités voir de la concurrence entre les agent.e.s/ affaiblit les collectifs de travail. Le statut de la fonction publique, attaché au service public, est mis à mal.
- Contrôle excessif des salarié.e.s
- Bouleversement des modes de production sans réel accompagnement des salarié.e.s : 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 (open space). Sentiment de non-reconnaissance professionnelle (puisque l'utilisateur est considéré.e pouvoir faire le travail du/de la professionnel.le)
- Sensation de ne plus maîtriser son emploi avec perte de sens.
- Conséquences des fermetures des services publics sur la vie personnelle : mobilité professionnelle/ et ou géographique

Les préconisations de la CGT

Qu'on le souhaite ou non, le numérique est désormais présent dans notre vie. Même si on doit garder à l'esprit qu'il est souvent aux mains de multinationales qui n'ont rien de philanthropes, il serait absurde de s'opposer à cet outil.

Notons également que les attaques à l'encontre des services publics sont dus pour une large part à la place prise dans le débat public par les idéologies favorables au libéralisme économique, le numérique étant alors un outil utilisé pour faciliter ces attaques.

Il n'en reste pas moins que le développement du numérique doit être interrogé, tant sur ses conséquences sur l'environnement (consommations d'électricité, de terres rares) que sur l'organisation de notre société.

Il faut donc être vigilant sur les conditions de travail et sur les conséquences de la mise en concurrence des salariés

La révolution numérique doit 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 créés par le numérique. Cela passera par une restauration du rôle stratégique

de l'Etat 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. L'Humain doit être au centre de cette dynamique et à ce titre les services publics ont un rôle majeur. La CGT est favorable à la création de services publics, par regroupement de ces services dans un même lieu, mais à condition que ces services soient réellement présents, a contrario de ce qui se fait actuellement dans les maisons de service au public.

Il faut également **protéger les libertés** pour éviter qu'internet ne devienne un outil de surveillance de masse

La **fiscalité** doit être adaptée pour ne pas oublier les nouvelles formes de créations de valeurs

Les progrès technologiques doivent pour la CGT amener à **réduire le temps de travail** pour tous, et pas à une société duale avec une explosion du taux de chômage. La CGT revendique un temps de travail à 32h par semaine (avec un salaire minimum de 1800 € brut pour un temps plein).

La mise en cause du **statut de la fonction publique** amène la CGT à rappeler qu'il est lié aux missions exercées. Seul le statut de la fonction publique permet de garantir la gratuite, la continuité de service et l'égalité de traitement. Par ailleurs, la CGT porte l'idée d'un nouveau statut du travail salarié, accompagnés de droits cumulatifs et progressifs, et **garantissant à chacune et à chacun des droits individuels et leur transférabilité.**

Cette idée se rapproche de la proposition n° 15 du **rapport de Bruno Mettling** de 2015 : « construire un socle de droits attachés à la personne et transférables d'une entreprise à l'autre... ». Ce rapport intitulé « transformation numérique et vie au travail » a été établi à la demande du Ministère chargé du travail et de l'emploi.

Ce même rapport insiste sur le **développement de la formation professionnelle**, particulièrement pour les salariés les moins qualifiés. La CGT partage cette orientation et revendique qu'au moins 10 % du temps de travail soient consacrés à la formation et rémunérés comme tel.

Enfin, la CGT partage avec le rapport la volonté de placer le numérique comme une **opportunité pour transformer le travail** afin que les salariés s'y épanouissent.

Le rapport « refuse que le numérique ne soit le prétexte à remettre en cause les fondements de notre modèle social », la CGT partage cette exigence.