

L'introduction des nouvelles technologies, a des conséquences multiformes en matière de missions, mais également pour les personnels qui les exercent.

Externalisation des tâches, standardisation des procédures, modifications apportées au contenu du travail et au sens du travail, aux formes du travail (télétravail, travail à distance) et aux formes d'emploi.

Les technologies numériques ne sont pas toutes identiques et comportent des usages et effets différenciés sur les conditions de travail.

Certaines peuvent apporter un vrai soutien et de réelles ressources pour le bon déroulement des activités, d'autres, peuvent se révéler extrêmement délétères pour le bien-être des agents en altérant les conditions d'exercice du travail.

Derrière l'autonomie espérée dans son travail, en quoi consistent les contraintes nouvelles dues aux « outils numériques » : contrôle, reporting, déshumanisation des relations professionnelles, des relations sociales ?

Derrière l'explosion des gains de productivité pour l'administration, on retrouve la négation des tâches induites (dysfonctionnements, assistance, reprise des données..) qui relativisent ces gains.

L'idée n'est pas de faire de l'anti-technologie primaire mais les nouvelles technologies doivent venir apporter une aide à l'exercice des missions, correspondre à des besoins identifiés et formalisés par les utilisateurs qui doivent être associés, ainsi que les professionnels de l'ergonomie, dès la phase de conception des outils.

Or nous ne pouvons que déplorer que l'ambition numérique de la DGFIP constitue d'abord une arme d'accompagnement de la réduction des effectifs et ensuite une arme de destruction massive des missions, des emplois et des structures.

Prenons l'exemple d'un agent DGFIP. La quotité de travail consacrée à l'essence de son métier - sa technicité - se réduit de plus en plus sous les contraintes de

l'hyper-numérique : reporting, réunions, organisation de planning, fonctionnement en réseau, avalanche de mails, suivi des indicateurs, gestion administrative des déplacements, des remboursements, etc... La surcharge informationnelle et communicationnelle devient anxiogène .

Ce qui relevait auparavant du métier des secrétariats se retrouve au sein même du travail des agents, obligés d'effectuer ces tâches, grâce ou à cause de la numérisation du travail. Là encore, c'est l'administration qui récupère les bénéfices de la démarche, sans aucune velléité de redistribution à l'agent qui voit sa charge de travail en constante augmentation.

Le quotidien se digitalise et apporte des activités supplémentaires pour les agents.

Ce sont ces charges supplémentaires trop souvent passées sous silence et ignorées quand il s'agit de quantifier la charge de travail, qu'il faut identifier et tenter de réduire au maximum afin d'améliorer les conditions de vie au travail et de combattre le stress induit.

La « modernité » doit profiter à toutes et tous.

Il est important que le CHSCT s'en empare afin que soit mesuré l'impact du numérique sur les conditions quotidiennes de vie au travail des agents.

Pour ce GT nous avons demandé à la direction la communication de statistiques sur la durée d'indisponibilité des applicatifs au cours de l'année 2018. L'examen de ces données permettrait un éclairage chiffré sur les difficultés et retards pris par les services suite aux difficultés d'accès aux applications informatiques. Il serait également intéressant d'obtenir de l'information sur les retards de livraison de certaines applications afin de mesurer l'impact de ces retards sur l'activité des services.

De manière générale l'utilisation excessive de la messagerie électronique a un impact direct sur les conditions de travail.

La profusion des messages et le risque de saturation guettent l'ensemble des agents avec :

- un sentiment d'inefficacité et de stress associé à l'usage permanent des courriels

- un effet direct sur l'organisation du temps de travail dû au traitement des courriels
- une surcharge cognitive qui a un impact sur la planification du travail : les informations sont communiquées au fil de l'eau, de manière continue et sans hiérarchisation en fonction de leur niveau d'importance.

Ainsi, quel que soit le grade ou la fonction, pour tout emploi à la DGFIP, il est constant que les mails et appels téléphoniques interrompent fréquemment l'activité quotidienne, entraînant une perturbation permanente du travail, favorisant la dispersion, impactant la capacité de concentration et engendrant une surcharge émotionnelle avec le sentiment d'être submergé.

L'agent se retrouve en position de devoir gérer plusieurs tâches en même temps sans pouvoir se concentrer sereinement sur l'une d'entre elle, engendrant, tension, fatigue, culpabilité, pression temporelle quand les urgences s'enchaînent et que l'agent ne peut tout traiter en même temps.

Si l'accès à l'information a été réellement amélioré par le numérique, le flot permanent d'informations et de notes a engendré une surcharge de travail et de stress non négligeable.

Dans ce cadre, l'utilisation des outils numériques est facteur de risques psychosociaux accrus, sans compter que les agents se forment sans cesse à l'introduction de nouvelles technologies, de nouveaux applicatifs sans que ces qualifications soient reconnues (absence de requalifications des emplois et de leur re-pyramidage et donc des carrières, de leur parcours et des rémunérations).

Le tout numérique entraîne une réelle déshumanisation des relations. On met en place une nouvelle organisation, et comme celle-ci pose des problèmes en matière d'échanges et de disponibilité des collègues RH, on adapte les règles et les systèmes de communication. Au lieu de partir du besoin des collègues afin de mettre en place un système adéquat, on impose une organisation à partir du haut. Le monde à l'envers.

Récemment a été mis en place le SIA. L'agent qui auparavant pouvait appeler son service RH local, va désormais devoir trouver seul la réponse à sa question au moyen de la consultation en ligne de questions-réponses en lien avec l'objet

de son « interrogation ». Un gain en nombre d'emplois pour la direction générale, sûrement pas un gain de temps pour l'agent.

Sans aucun caractère exhaustif sur l'impact du numérique sur le quotidien des agents, nous vous livrons ci après des constats et des avis d'agents sur l'impact du numérique sur leur quotidien et sur les charges induites trop souvent non quantifiées :

De manière générale, les agents se retrouvent confrontés à une ergonomie complexe de certaines applications (type FDD), une sensation d'applicatifs au rabais pour d'autres au vu des dysfonctionnements constatés lors des expérimentations qui ne sont que partiellement corrigés (ils constatent non sans humour, que les expérimentations sont toujours positives !)

#### Au sein des SIP :

- ✓ L'usage du numérique au service de l'utilisateur n'a pas fait baisser le nombre de sollicitations des services, bien au contraire.

Afin de réduire l'afflux des contribuables dans les accueils, l'administration a mis en place l'APRDV. Mais il faut constater que si vous réduisez le canal présentiel, ce sont les autres canaux : mails, appels téléphoniques qui explosent.

Au sein de la DDFIP 74, il a été constaté lors des dernières campagnes IR une augmentation de plus de 100 % du nombre de messages externes reçus par les services avec pour le seul canal E-contact pour le SIP d'Annecy une augmentation de 178 %.

E-contact devient un réseau de tchat pour les contribuables et les services se retrouvent inondés et dans l'impossibilité de faire face à cet afflux massif de demandes.

- ✓ la télé-déclaration s'est traduite par l'édition de listings d'erreurs que les agents doivent traiter ou encore par l'application supplémentaire de pénalités pour les contribuables ne respectant pas leurs obligations de télépaiement

- ✓ Il a été ouvert la télé-correction en ligne des déclarations des revenus du 31 juillet au 18 décembre 2018 ! Les contribuables corrigent plusieurs fois leurs déclarations en ligne, ce qui crée une multitude de listes de télé-corrections à retraiter chaque semaine par les services jusqu'en fin d'année."

### Au sein des SIE :

Il nous remonte régulièrement des défaillances applicatives nombreuses qui compliquent le travail des agents-e-s plus qu'il ne le simplifie ou le facilite :

- ✓ problèmes liés aux blocages et ralentissements récurrents de l'application MEDOC WEB : Mise en place Médoc Web depuis quelque temps avec passage direct par internet et plus par les MMA : d'où manque de réactivité car le réseau est vite perturbé.

Un agent nous raconte : « J'ai fait un formuel ce matin à l'assistance car un de nos routeurs a lâché fin de semaine dernière et la réponse : les routeurs sont très sollicités d'où des bugs fréquents (certains d'entre nous, pas tous, n'ont plus accès passé une certaine heure) ou des pannes, mais on ne peut rien faire, c'est un problème national. »

Un autre agent approuve : « Le nouveau medoc en ligne....il est d'une lenteur . les indisponibilités -très- fréquentes des applications Web (Gespro, Adélie, Médoc, Surveillance - relance...). Ou leurs ralentissements., Très énervant, à la longue. La palme à Médoc Web. C'est vrai qu'avant, il était rustique, mais fonctionnait bien. Aujourd'hui... il est toujours aussi rustique, mais il ne fonctionne que quand il en a envie. Et il n'a pas envie très souvent. La messagerie aussi fait de son mieux pour être dans la course à l'indisponibilité. »

- Un agent nous indique que « de manière générale, c'est l'ergonomie ou la multiplicité des applications qui sont gênantes. Par exemple quand un comptable appelle pour avoir les infos nécessaires au démarrage d'un dossier, il faut passer par 3 applications pour avoir le numéro de dossier, les OCFI, le code TVA intra. Pratique ! »

- Enfin, le côté structurant des applications qui n'offrent volontairement aucune souplesse : « On doit obligatoirement organiser son travail en fonction de l'informatique, alors que le but de celle-ci est le contraire : offrir de la souplesse et du stress en moins aux utilisateurs. »

- « On peut parler des formations qui se font sans base école ? ? je pense à ACIS V2 .. et est ce qu'on peut évoquer l'application pour les frais de déplacement = tellement simple et bien faite que je connais des collègues qui ont abandonné leur demande de remboursement.....ça compte ? ? » nous interpelle un autre agent quand nous l'interrogeons sur l'impact du numérique sur ses conditions de vie au travail.

D'autres agents relèvent :

- l'hétérogénéité du parc au sein d'un même service, taille écran différents d'un utilisateur à l'autre, puissance différente des UC. Ils s'inquiètent des bruits qui circulent selon lesquels nous allons migrer sous windows 10 et que tous les PC ne pourront pas...pour des problèmes de licence...

- le manque de prises réseau, la configuration du mobilier de bureau qui empêche l'adaptation au positionnement des prises informatiques et téléphones et qui génère des câbles qui traînent et des multiprises en pagaille...

- Les applications ne sont pas des outils adaptés aux missions mais tendent à réorganiser les structures (Exemple ACISV2 (traitement Impôt sur les sociétés) aucune critérisation géographique n'est possible, listes dynamiques alpha ou par siren)

- Indisponibilité récurrente des applis surtout au moment de leur mise à disposition (bug RSP, MEDOC WEB...). Il fut un temps ou avant la mise en production des applications informatiques il y avait la phase de test, maintenant la phase de test à lieu en temps réel au détriment du bon fonctionnement des services et rendant les appli indisponibles : perte de temps agent

- LE PAS en SIE !! Énormes difficultés entre le dépôt des déclarations et les prélèvements qui ne s'appareillent pas...à voir les conséquences en matière

de faux RAR !

- Les téléprocédures ne supportent pas les pics de charge, leur indisponibilité aux usagers est trop fréquente...

- impossible de joindre les AT directement...

- Absence de bases écoles pour les formations

- La messagerie qui devient ingérable...depuis une maj du logiciel impossibilité de créer des archives consultables par tous, donc un seul point d'archivage possible sur un seul poste...

#### Au sein des BDV ou des PCE :

- l'utilité du data mining ne peut être valablement assurée que si, en amont du traitement des données proprement dit, un ensemble de conditions soit rempli : que les applications soient correctement servies, que les données soient fiables, que l'on tienne compte des mises à jour (qui peuvent être mensuelles, trimestrielles ou annuelles), que l'expertise fiscale soit mobilisée pour orienter le traitement des données bref, que l'ensemble de la chaîne d'alimentation et de traitement soit solide et maîtrisée. Il en va bien entendu de l'efficacité de «l'analyse prédictive» du data mining... Au vu des témoignages sur les défauts et/ou les retards d'alimentation de certaines applications (BNDP et TSE par exemple), cette question est loin d'être anodine en termes d'efficacité...

Le data-mining ne saurait remplacer l'expertise et la connaissance du terrain : il ne doit venir qu'en appui aux services existants et non être l'alibi de suppressions de postes ou de restructurations déstructurantes.

- Concernant le contrôle à distance, il est devenu possible d'engager un contrôle du bureau à partir des fichiers répondant aux normes prévues pour la vérification des comptabilités informatisées. La justification de cette procédure repose sur l'idée fautive selon laquelle disposer de données comptables dématérialisées suffirait à vérifier l'ensemble des obligations (fiscales,

comptables), à analyser la réalité économique et juridique de l'entreprise et, par conséquent, suffirait à procéder aux redressements à notifier. Tout cela du bureau... Le danger est que la DGFIP privilégie cette procédure au détriment des vérifications sur place . Notamment avec la refonte des indicateurs. On regrettera vivement qu'une procédure ne rende pas possible une rencontre dans les locaux de l'entreprise. Car tout ne se «voit» pas sur la seule base de la comptabilité présentée (limitation des déplacements des agents pour une diminution des frais de déplacement mais au détriment du contrôle )

- Rialto mémo : la DG a voulu instaurer un outil plus lourd, plus contraignant dont l'intérêt professionnel a été contesté dès le début par les agents. Et l'imposer, parfois durement, aux agents. L'obsession du «suivi» des agents (traduire : «flicage») l'a emporté, une fois de plus. De nombreux CHSCT dont celui du 74 ont déjà dénoncé auprès de l'administration la dégradation des conditions de travail de l'ensemble des vérificateurs et vérificatrices qu'engendrait la mise en place de ce nouveau logiciel. L'avis a mis en avant un certain nombre de faits, tels que l'absence de possibilité de « requête » de l'application qui démontrait bien que le but réel n'était pas de permettre une mutualisation de l'information, mais bien de normaliser, standardiser le contrôle dans un seul but de contrôle interne et de traçabilité, avec sans nul doute en ligne de mire, les projets d'évaluation quinquennale des compétences des vérificateurs, vérificatrices et de leurs chefs de brigades.

MEMO n'est donc en rien un outil de soutien technique. Il standardise la vérification. Il infantilise le vérificateur et le met en danger. Il est chronophage, il augmente la charge de travail des agents et des encadrants sans octroi de moyens supplémentaires.

Pêle mêle des autres tracas récurrents liés au numérique :

- ✓ sur le site Editions Francis Lefebvre, déconnexion fréquente, rapide et aléatoire qui fait perdre la recherche en cours
- ✓ indisponibilité des applications (portail métier/rialto)
- ✓ coupures réseau internet
- ✓ imprimés : mise en page décalée à chaque nouvelle mise à jour, perte de temps sur chaque imprimé envoyé pour refaire la mise en page, imprimé « homologué » mais dont les cadres ne correspondent pas aux normes de « clic-easy » ou à la fenêtre des enveloppes



- ✓ impossibilité de faire modifier des mentions erronées sur les imprimés (des n° de fax qui restent affichés depuis des années alors que nous n'avons plus de fax dans les services)
- ✓ liaison en panne entre applicatifs (sirhius pro ne s'impacte plus dans Rialto) générant des saisies redondantes
- ✓ multiplication de tâches annexes telles que le scannage de toutes les pièces dans rialto, temps de travail encore augmenté avec la loi ESSOC et risque de rejet des pièces par le logiciel au vu de la taille des pièces scannées
- ✓ incompatibilité de navigateur (une fois mozilla, une fois internet explorer)
- ✓ difficulté d'ouverture des documents dans la messagerie thunderbird avec les pdf
- ✓ mises à jour annuelles trop tardives de CFIR, bugs réguliers dans les nouvelles versions

#### Au sein de la sphère des professionnels.

Comme pour les particuliers, l'abandon du dossier professionnel « papier » soulève déjà bien des questions, non pas sur le principe mais sur sa mise en œuvre .

Ainsi, le dossier dématérialisé n'est plus complet puisque les informations essentielles issues des «éléments permanents des dossiers 2004 » ne seront pas a priori numérisées.

Les services sont déjà confrontés à des difficultés au niveau du dossier personnel : les actes passés avant 2004 sont le plus souvent introuvables (opération de réduction des dossiers vivants drastiques) et n'existent pas dans la base informatique.

La numérisation se fait ensuite par l'envoi matériel des éléments nouveaux à certaines dates, donc un temps de latence plus ou moins long de mise à jour, une nécessité de stockage (lettre d'option à la TVA par exemple) et un manque de fluidité certain.

Et des interrogations sur la possibilité de consulter le dossier, qui se ferait avec une demande préalable (quelle habilitation pour les agents, qui actuellement vont consulter dans les armoires le dossier papier ?).

Si l'administration se doit de répondre aux obligations de la CNIL, le dossier informatique ne doit pas créer des contraintes supplémentaires pour les agents des SIE, du Contrôle, de la division des professionnels.

Au sein des trésoreries :

- ✓ Applications CADRAN, COMPAS (qui servent à traiter la BDF) régulièrement en panne.
- ✓ Difficultés de rattachement Helios et PERS ( il rattache les employeurs publics au lieu de mettre la tréso concernée).
- ✓ Difficultés de gestion des étrangers dans Helios

Les conséquences sur le travail sont donc partout les mêmes :

- individualisation et segmentation du travail, automatisation des tâches et applicatifs structurants entraînant une perte de sens et une perte d'autonomie dans le travail,
- une politique du changement permanent et une pression accrue provoquent une remise en cause du savoir-faire des agents
- bugs, inadéquation des applicatifs provoquant des réactions en chaîne et des surcharges de travail type listes à apurer
- augmentation constante des sollicitations (téléphone/ messagerie) induisant un sentiment permanent d'urgence et du stress

Loin d'opposer l'utilisation des données et de l'outil numérique aux agents, nous estimons que le numérique doit leur servir à exercer leur mission dans de bonnes conditions plutôt que d'être vecteur de RPS.

Nous proposons dans un premier temps :

- que la question de l'impact du numérique sur les conditions de vie au travail soit évoquée à l'initiative des chefs de services dans chaque réunion DUERP afin de recueillir directement auprès des agents leurs difficultés et afin qu'ils estiment la charge de travail supplémentaire induite par l'introduction des nouvelles technologies dans le but de leur permettre de coter dans le DUERP la ligne idoine.

- que la charge de travail inhérente au développement des nouvelles technologies soit quantifiée au niveau local, notamment la charge par service de traitement des mails (balfus et e-contact) et indiquée aux organisations syndicales dans le cadre des tableaux d'analyse de charges par service transmis par la direction
- que soient repensés les canaux de mutualisations (constat d'échec de certaines communautés WIFIP)
- que soient recensés les besoins de formations sur l'applicatif FDD ou que soient mis en ligne sur Ulysse 74 des « tutos » permettant aux agents d'effectuer les demandes de remboursements les plus courantes (notamment les remboursements de frais de repas qui semblent poser problème)-