



*Proche,  
Efficace,  
Solidaire...*

**Réflexions CGT :**

***La place du numérique  
dans le service public  
départemental***

Au Conseil Départemental des Yvelines, comme dans ses établissements publics, nous constatons une montée en puissance massive de la dématérialisation et d'outils connexes.

Ce constat nécessite que l'on analyse l'impact de ces mutations (dématérialisation, multiplication de logiciels, GRC, Cisco, casque etc...).

Nous ne pouvons pas faire abstraction du fait que le service public doit être en phase avec les évolutions de la société, application du principe de mutabilité, et la numérisation est une évolution majeure de notre société.

**Une mutation qui doit être au service du public :**

L'enjeu demeure celui des choix politiques visant le développement du service public avec les modalités les mieux adaptées pour répondre aux besoins des usagers.

Ne devons-nous pas réfléchir, avec les usagers, à une conception démocratique, d'émancipation, de développement du service public intégrant le numérique ?

Cette réflexion doit s'appuyer sur des fondamentaux, tels que réponse aux besoins, proximité, accessibilité, qualité du service rendu... en intégrant le numérique. Le numérique doit notamment permettre d'apporter un plus de service public, de reconstruire du lien social et du collectif en particulier face au risque d'isolement de certaines populations et de certains territoires.

Le numérique doit être un élément d'intégration et non d'exclusion supplémentaire.

La dématérialisation peut notamment remédier à l'absence de services publics dans certains territoires mais aussi répondre à des horaires d'ouverture ne correspondant pas aux disponibilités de tous les usagers. Le service public s'en trouverait ainsi plus accessible avec une nouvelle proximité.

Cependant cette nouvelle proximité n'est pas égalitaire car il ne faut pas que la fracture numérique accroisse la fracture sociale.

À titre d'exemple, l'achat en avance d'un billet de transport en commun dématérialisé depuis son ordinateur ou son téléphone portable est vécu comme un plus évident pour certains usagers. Mais cette dématérialisation ne doit cependant pas conduire à des fermetures de guichets, utiles pour d'autres usagers.

Les deux modalités doivent donc coexister dans une vision de développement du service public.

Il ne faut pas que le développement de la numérisation soit un prétexte en amont de suppression de service de proximité et de suppression d'emploi mais bien à l'inverse qu'il soit un complément offert à des services de proximité humanisés.

## **Une mutation qui impacte les conditions et le sens du travail du personnel :**

Le développement de nouveaux outils de travail ne sont jamais neutres. L'équilibre entre avantages, risques et inconvénients doit toujours être identifié et mesuré.

Le développement du numérique et de ses outils connexes doit interroger l'impact sur les conditions de travail du personnel de manière collective : Quelles évolutions des formations ? Amélioration de la fluidité dans le travail ou rigidification ? Quels changements dans l'équilibre vie privé/vie professionnelle avec par exemple le télétravail ?

Il doit également être mesuré dans une approche plus individuelle pour prendre en compte la marge d'autonomie nécessaire de chacun dans l'appropriation de nouveau outil (droit au maintien de pratiques professionnelles efficiente / Changements de pratiques contraintes).

Le développement du numérique peut être un support facilitateur à la normalisation de pratiques professionnelles. Cette normalisation présente le risque intrinsèque de nier l'agent dans sa pratique et ses compétences propres. Le risque de dérive est accrue pour les services en lien avec le public ou la normalisation du rapport humain n'est qu'une vue de l'esprit.

Par ailleurs, la collecte et le traitement de données massives ont un impact sur le contrôle et la surveillance du travail, ainsi que sur le traçage des opérations effectuées par les salariés. La modélisation des données massives conduit de plus en plus facilement à l'établissement de profils de performance et à l'étalonnage (benchmarking) des individus par rapport à des normes de performance quantitative ou qualitative. Ces pratiques managériales ne sont pas nouvelles, mais elles se voient dotées d'outils de plus en plus puissants.

Par ailleurs, l'utilisation des données massives provenant d'indicateurs chiffrés risque de modifier profondément les pratiques de travail en lien avec la population sur des logiques comptables et non plus sur des logiques humaines de qualité de service.

Le numérique peut également conduire à accroître l'intensité du travail et la charge mentale (multiplication de tâches administratives de quantification, forme de disponibilité permanente...).

Ces risques font grandir l'impérieuse nécessité d'affirmer dans l'ensemble des services le droit à la déconnexion tel qu'il est prévu dans notre accord cadre « Qualité de Vie au Travail ».

La mise en œuvre de cet accord cadre, pour être efficace, doit bien sûr s'appuyer sur une organisation du travail différente, construite avec l'ensemble des salariés concernés.

## **Une mutation, dans quels objectifs ?**

Ces premiers éléments montrent l'importance qu'une réelle réflexion soit engagée sur l'impact réel de ces évolutions et la nécessité que la parole du personnel soit prise en compte sur l'ensemble des aspects induits. Une clarté sur l'objectif visé est également indispensable.

Or, le contexte actuel, au Conseil départemental et dans ses Établissements Publics, dans lequel s'inscrit le déploiement du numérique et d'outils connexes, nous interroge fortement sur la plus-value recherchée :

*Le numérique et ses outils connexes ont-ils pour objectif le progrès technique au service de la réponse aux besoins, du progrès social, de l'amélioration des conditions de travail ?  
Ou sont-ils au service de la rentabilité financière, de la diminution des dépenses publiques et du contrôle des agents ?*