

Télédéclarations : usager, salarié, le labeur de chaque côté du clic

Inscription et suivi des dossiers via le site de Pôle emploi, déclaration des revenus sur Internet... la dématérialisation des services publics se poursuit. Pas sans conséquences sur le service rendu aux usagers, mais aussi sur les conditions de travail des agents.

Il y a quelques jours, vous avez peut-être télédéclaré vos revenus. En 2014, un peu plus de 40 % des foyers fiscaux ont ainsi rempli leur déclaration d'impôts sur Internet. Il s'agit d'un des exemples les plus connus de la dématérialisation mise en œuvre dans les services publics. Celle-ci est loin d'être sans conséquences tant pour les usagers des services publics que pour leurs salariés.

GLISSEMENT PROGRESSIF DU TRAVAIL VERS LE CITOYEN

Présentée par ses promoteurs comme un moyen d'améliorer le service rendu au public, la dématérialisation est avant tout un moyen très performant... de réduire les coûts et les emplois. « Avec la télédéclaration, nous avons assisté à une externalisation du travail vers le citoyen. C'est le contribuable qui fait le travail de saisie à la place de l'agent », insiste Stéphan Magliocco, représentant local CGT au centre des finances publiques du Marais, à Paris. En cela, elle s'inscrit parfaitement dans les politiques de réorganisation de la fonction publique. L'administration fiscale est une de celles qui ont payé le plus lourd tribut. Depuis 2008 et la fusion de la Direction générale de la comptabilité publique et du Trésor public, ce sont près de 30 000 emplois qui ont été supprimés. Pour les salariés qui restent, le travail est modifié, mais pas forcément plus aisé.

« Personnes âgées, jeunes qui commencent leur carrière profes-

sionnelle, personnes qui maîtrisent mal le français ou l'écrit, les populations dites "fragilisées" continueront à avoir besoin d'aide. Du fait des réductions d'effectifs qui se poursuivent, nous risquons de voir s'allonger les files d'attente dans les centres des finances publiques "sensibles". Pour le moment, ce n'est pas encore catastrophique, mais plus tard... », s'inquiète-t-il. Les entreprises sont d'ores et déjà obligées de réaliser par Internet leurs déclarations trimestrielles de TVA. Pour Marie Berthet, agricultrice de 62 ans, ce passage ne s'est pas fait sans douleur. « Je connais les opérations de base en informatique mais je ne

DANS L'ADMINISTRATION FISCALE, DEPUIS 2008, 30 000 EMPLOIS ONT ÉTÉ SUPPRIMÉS. POUR CEUX QUI RESTENT, LE TRAVAIL EST MODIFIÉ, MAIS PAS PLUS AISÉ.

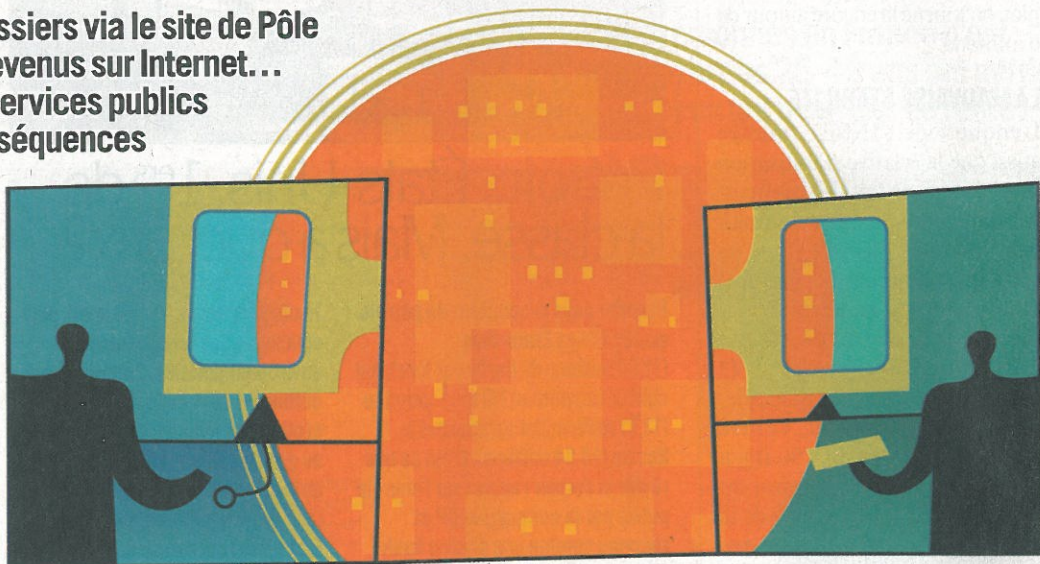
maîtrise pas assez bien l'ordinateur pour ne pas m'énerver. C'est mon fils ou ma belle-fille qui s'en charge », explique-t-elle.

DES SAVOIR-FAIRE DÉTRUITS

La dématérialisation peut aussi s'accompagner d'une standardisation des procédures. Karine Marie est cheffe de service insertion à l'Association des amis de Jean Bosco, les chantiers d'insertion dont elles s'occupent sont en partie financés par le Fonds social européen. « Tous les dossiers de demande de subvention se font par Internet via des dossiers Cosa. Auparavant, nous pouvions détailler notre travail, adjoindre des photos, maintenant nos descriptions d'action ne doivent pas excéder 199 signes », dénonce-t-elle. « En cas d'erreur, nous recevons des e-mails nous demandant de procéder aux modifications directement sur les formulaires. Nous ne pouvons même pas répondre par courriel. Un jour, j'ai enfin réussi à avoir un interlocuteur au téléphone. La personne que j'ai eue m'a confié à quel point elle avait l'impression que son travail avait perdu en intérêt », renchérit Magali Lesueur, sa directrice.

Pôle emploi est un autre secteur où la dématérialisation avance à marche forcée. Au 1^{er} janvier 2016, l'ensemble du parcours obligatoire va être dématérialisé. Les demandeurs d'emploi s'inscriront intégralement sur le site de Pôle emploi ou via le 39 49 (les plateformes téléphoniques qui gèrent l'inscription pourraient même être sous-traitées à des sociétés spécialistes de la relation client). Avec la mise en place de la déclaration sociale nominative, les données fournies par les employeurs vont se croiser automatiquement avec celles fournies par les demandeurs d'emploi. « Côté salariés, nous allons assister à la disparition de certains métiers, comme les conseillers en gestion. Cela suscite énormément de craintes. Des suivis 100 % Web vont être proposés avec des chats entre demandeurs d'emploi. Quid des communications non verbales ? Nous connaissons un véritable appauvrissement des métiers avec un risque de perte de qualifications et de qualité dans le service rendu », s'alarme Jean-Charles Steyger, syndicaliste FSU à Pôle emploi. ★

MÉLANIE MERMOZ



DOUG ROSS / CORBIS