

INFORMATIQUE : QUAND L'OUTIL DE TRAVAIL DÉGRADE LE TRAVAIL

Une fenêtre qui disparaît, un dossier truffé d'anomalies, une application indisponible, un réseau qui se coupe, une mise à jour qui plante, un message perdu, un fichier illisible... inutile de continuer, vous les avez reconnus, ce sont eux, les bugs ! Attention certains sont très irritants et pourraient même vous rendre allergiques à la transformation numérique.

Est-ce grave, docteur ? Tout dépend du point de vue...

La DG préfère toujours voir le verre à moitié plein dans les résultats de l'enquête annuelle sur l'informatique, se félicitant en 2024 d'une note de satisfaction moyenne de 6,4/10 (après une sévère chute en 2023).

Mais sur le terrain, on le sait, la température ressentie n'est pas la même. Les agent.es déjà surchargés de travail vivent assez mal les dysfonctionnements quotidiens. On le voit bien dans les notes accordées aux applications métiers (6/10) et à la téléphonie sur IP (5,4/10).

À vrai dire, si la note moyenne est plus élevée, c'est surtout grâce au dévouement des services d'assistance technique et de proximité (7,8/10 et 8/10).

La transformation numérique de l'administration est devenue une priorité très politique, surtout dans un objectif de suppressions massives d'emplois, entraînant une multiplication de projets parfois développés dans la précipitation.

Dans ces métiers en tension, la DGFIP peine à recruter à la hauteur de ses ambitions numériques. De nombreux emplois restent vacants, la charge des informaticien.es augmente mais ne peut empêcher la qualité du service informatique de se dégrader.

Mais si la transformation numérique ne parvient pas à tenir toutes ses promesses, les suppressions d'emplois dans les services sont bien réelles, laissant moins d'agent.es pour subir et compenser les erreurs de la machine.

Pire encore, avec l'irruption des technologies d'intelligence artificielle, c'est la nature même du travail qui est modifiée par l'informatique. Les agent.es doivent désormais accomplir les tâches prescrites par le logiciel, peu importe leur pertinence, ou travailler à la correction de ses erreurs. Perte d'initiative, perte d'intérêt, perte de sens, les conséquences sont terribles pour les agent.es.

LA CGT FINANCES PUBLIQUES DÉFEND UNE AUTRE IDÉE DE L'INFORMATIQUE :

-  **Pour les usagers :** des services numériques en complément d'une administration humaine et accessible à tous ;
-  **Pour les agent.es et les missions :** des outils pour mieux travailler ;
-  **Pour les informaticien.es :** des effectifs à la hauteur, des priorités revues et les moyens de privilégier la qualité.

La déshumanisation n'est pas l'avenir, les dysfonctionnements ne sont pas une fatalité, ce sont les conséquences de choix politiques et budgétaires, d'une vision de la société qui n'est pas la nôtre.



ET ON VOUDRAIT NOUS FAIRE VIVRE ÇA JUSQU'À 64 ANS ?!?!?

**CE PRINTEMPS, METTONS-NOUS EN MOUVEMENT
POUR DÉFENDRE LA DGFIP, LE SERVICE PUBLIC ET NOTRE TRAVAIL...**

MAIS PAS JUSQU'À 64 ANS !

