



CCE GRDF du 9 février 2017

Déclaration sur la modernisation des outils de mobilité en ARG

Les nouveaux outils de mobilité qui s'adaptent mieux aux nouvelles technologies ne sont pas sans risques forts pour la santé des travailleurs.

Les nouveaux outils de mobilité augmentent considérablement la productivité et la flexibilité des travailleurs. C'est un danger pour la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle. C'est un risque pour la sécurité des données à forte valeur ajoutée des entreprises. De plus, le risque de vol physique n'est pas négligeable malgré votre discours rassurant.

Les outils de mobilité nouvelle génération permettent de travailler de plus en plus, à tout moment et en toutes circonstances. Ces outils permettent une accélération des rythmes de travail, un isolement physique (travail nomade), un empiètement sur la vie privée et la possibilité de suivre le travailleur partout.

Cette transition numérique permet de réduire la cohésion de groupe, c'est un moyen de contrôle et de surveillance de la part des supérieurs, entraîne le contrôle de la performance individuelle, et a pour but de changer la structure organisationnelle.

Un rapport de la Direction Générale du Travail (DGT) et du Centre d'Analyse Stratégique (CAS) met en évidence 5 risques majeurs qui concernent les conditions de travail :

- ❖ une augmentation du rythme et de l'intensité du travail,
- ❖ un renforcement du contrôle de l'activité pouvant réduire l'autonomie des salariés,
- ❖ un affaiblissement des relations interpersonnelles et/ou des collectifs de travail,
- ❖ le brouillage des frontières spatiales et temporelles entre travail et hors travail,
- ❖ une surcharge informationnelle.

Le rapport préconise d'effectuer des études sur les conséquences réelles, notamment sociales, sur la mise en place d'un nouveau système d'information.

La prédominance d'un discours massivement promotionnel autour des nouveaux outils de mobilité laisse peu d'espace centré sur les effets sur les utilisateurs. De plus, ces nouveaux outils ont un impact direct sur la réduction d'effectifs rendue possible par les gains de productivité.

Aucune étude approfondie n'a démontré que ces nouvelles technologies ont amélioré les conditions de travail, bien au contraire. Les changements permanents des nouveaux outils qui ont des effets immédiats sur les utilisateurs sont rarement étudiés.

Par contre, la dématérialisation des tâches fait disparaître les interventions physiques, la transparence et la traçabilité mémorisées des activités sont accessibles à des tiers, l'interactivité oblige l'utilisateur à répondre rapidement.

Ce qui est sûr, c'est que l'appropriation de ces nouvelles technologies est un enjeu autant économique que social.

Travailler avec des nouveaux outils, c'est être confronté à des changements permanents. La dématérialisation des interventions représente la réalité de ce qui apparaît sur l'écran et non plus la réalité du travail de terrain.

Travailler avec des nouveaux outils, c'est accepter la logique contractuelle. Obligation de suivre les modes d'emploi des logiciels (GMAO, CII, OMNI, Copilot), et obligation d'atteindre des objectifs fixés. **Bien suivre les nouvelles procédures ne veut pas dire bien travailler.**

Selon une enquête du cabinet Technologia réalisée chez France Télécom, « *la modernisation des outils de mobilité* » permet une information plus rapide, les dysfonctionnements multiples et variés, la complexité et la lourdeur des applications, l'ergonomie, les changements fréquents et un accompagnement insuffisant, l'inadaptation à la réalité du travail qui accroît la charge de travail, peuvent contribuer à aggraver les risques psychosociaux ».

Travailler avec des outils technologiques est un risque pour l'emploi. Le cabinet Gartner - entreprise américaine de conseil et de recherche dans le domaine des techniques avancées - a estimé que **sur la période 2010/2015 les outils technologiques ont supprimé 25% d'heures de travail.**

Travailler avec des outils de connexion à distance diminue l'autonomie des travailleurs face à des procédures rigides et informatisées. Ces outils qui créent une culture de l'immédiateté permettent aussi une intensification des rythmes de travail voulue par les entreprises, une mise en concurrence des salariés à l'aide de possibilités de traçage visées par les managers.

L'informatisation conduit à accélérer, amplifier voire transformer l'activité. Sans que cela ne soit demandé par le salarié des pratiques informelles se mettent en place. **L'impératif d'être connecté en permanence pour ne pas rater de message devient la règle dans cette course à la productivité et à la concurrence entre les salariés.** *Enquêtes sur les Changements Organisationnels et Informatisation (Sources DARES, INSEE, et CEE).*

La culture de l'immédiateté oblige de travailler dans l'urgence, avec le risque de hiérarchiser les tâches selon leur urgence et non selon leur importance. Les nouveaux outils obligent à travailler plus vite avec un stress plus important. La multiplication de l'information à distance accentue les facteurs de risques psychosociaux.

Une étude anglaise réalisée par le Dr Glenn Wilson de l'Université de Londres montre qu'un salarié dérangé en permanence par l'arrivée de mails ou par des appels téléphoniques, tout en continuant de travailler, perd de l'ordre de 10 points de coefficient intellectuel, soit les conséquences d'une nuit sans sommeil.

Le développement des outils de mobilité permet auprès des nouveaux arrivants de changer la culture d'entreprise avec la mise en place du nomadisme. Cette organisation du travail amène des contraintes pour les salariés (engagement intense, flexibilité) qui sont

avantageuses pour les employeurs afin d'optimiser les performances. De plus, la jeune génération n'hésitera pas à quitter une entreprise si elle ne correspond pas à ses attentes.

Ces nouveaux outils génèrent l'éclatement géographique de certaines activités et accroissent les situations d'isolement au travail.

L'enquête OBERGO (OBservatoire du télétravail et de l'ERGOstressie) indique que l'isolement au travail permis par les outils de mobilité éloigne le sentiment d'appartenance du travailleur à un collectif et éloigne aussi les marques de reconnaissance du collectif envers ce travailleur.

Avec le développement de ces outils, certains employeurs obligent les salariés à rester joignables au-delà des heures de travail. Même si le droit à la déconnexion existe, c'est la remise en cause de la durée temps de travail, des temps de pause, ce qui rend difficile la mesure et la prévention de la santé des salariés.

Le management à distance rendu possible par ces nouveaux outils rencontre des difficultés notamment en matière de prévention des risques professionnels alors même que l'employeur a en la matière une obligation de résultats et non seulement de moyens.

La Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS) indique que depuis les années 2000 les outils nouvelles technologies ont fait exploser le nombre de Troubles MusculoSquelettiques (TMS). Les médecins du travail considèrent que ce nombre en constante augmentation (+ 18 % par an depuis 10 ans), est sous-estimé et peu reconnu.

Ce qui est encore plus problématique, c'est qu'avec le développement de plus en plus rapide des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) il n'existe aucune étude épidémiologique consacrée aux effets de l'utilisation de ces outils sur la santé.

Par conséquent, il est indispensable d'intégrer cette nouvelle donne socio-économique, d'en limiter les effets pervers (exclusion, déstructuration, charge trop importante, etc...) et d'en connaître les méfaits sur la santé au travail.

En conclusion, les bouleversements causés par les outils de mobilité ont des répercussions nombreuses et variées sur les conditions de travail. Des dégradations préoccupantes peuvent voir le jour. La diffusion massive de nouvelles générations d'outils toujours plus mobiles exposent les salariés à la sur-sollicitation et à l'intrusion indésirable de l'activité professionnelle dans la vie privée. Les pratiques qui y conduisent ne sont pas régulées. Trop souvent, la priorité budgétaire conduit à négliger les risques professionnels et la santé au travail.

Le salarié doit être au cœur du débat sur les nouvelles technologies.

Malgré les problèmes techniques suivants qui démontrent votre manque de réalisme et de prise en compte des remontées terrain, vous allez prendre la décision de la généralisation du déploiement des tablettes tout en occultant nos mises en garde.

TABLETTE SMARTPHONES ET MATERIEL

Vous nous présentez une liste de matériels en dotation individuelle qui ne reflète pas aujourd'hui la réalité dans les pilotes (support de bureau individuel).

Dans les faits, il n'y a pas un écran par personne mais plutôt un pour 6 ou 7 agents (et même sur certains sites les tablettes ne servent pas encore d'ordinateur).

DOTATION COLLECTIVE

Il est préjudiciable que celle-ci soit à la demande uniquement du chef d'ARG et pas des agents eux-mêmes. Exemple, le chargeur de véhicule qui devrait être dans la dotation individuelle.

SUPPORT VEHICULE

Aujourd'hui, dans les différents pilotes, tous les types de supports ont été testés. Il s'avère qu'aucun d'entre eux ne donne entièrement satisfaction (vibrations, obstruction du champ de vision contraire au code de la route, pas de chargeur intégré, ...). Vous en convenez vous-mêmes dans le dossier présenté. La proposition de faire étudier un support est-elle aboutie ? Les tablettes sont aujourd'hui rangées dans les boîtes à gants...ou pas.

AUTONOMIE BATTERIE

Si les tablettes sont alimentées par le chargeur voiture il est évident qu'il n'y a plus de problème d'autonomie ; dans le cas contraire cela reste un vrai problème.

De plus vous ne parlez pas de l'obligation de charger tous les soirs la tablette pour les agents d'astreinte alors que le PDA CII, lui, tenait largement la nuit.

DOTATION TELEPHONE DOUBLE SIM

Le constat fait état de problèmes sur les dotations des Smartphones double SIM. Certains pilotes se sont vus retirer les Sony pour doter les agents d'un Smartphone classique et d'un téléphone GSM astreinte ce qui permet de sécuriser la transmission des appels puisque deux appareils distincts.

Par contre cela alourdit l'équipement individuel de chaque technicien alors que c'était un argument que vous portiez pour favoriser l'acceptation.

Quels vont être les modèles retenus ????

MOT DE PASSE

Vous avez clairement identifié les problèmes liés aux différents mots de passe et vous nous proposez une solution SSOX mais qui n'est pas encore testée et qui sera opérationnelle seulement pour le dernier trimestre 2017.

L'augmentation de la temporisation de la tablette renforce le problème de l'autonomie cité plus avant.

MAJ APPLICATIONS ET CONNECTION FILAIRE

Si l'on suit votre démonstration il n'y a plus de problème concernant la mise à jour des applications, tout peut se faire en mobilité.

Dans les faits, il en est tout autrement, il y a beaucoup de problèmes en mobilité alors qu'en filaire cela semble fonctionner beaucoup mieux.

COPILOT

Aujourd'hui l'application COPILOT n'est que peu utilisée par les agents : moins de 1 sur 4. Face aux difficultés rencontrées avec cette application sur laquelle nous vous avons alerté depuis le début du projet, vous permettez d'utiliser des solutions de repli et de reprendre les TOM-TOM et autres GPS avec la possibilité d'y intégrer les points d'intérêts (POI) par l'application navire 2.

Comment se fait de manière pratique la mise à jour ? Avec quelles habilitations et pour qui afin de mettre à jour les POI ? De plus il faudra doter à nouveau les équipes de GPS avec le coût associé qui n'était pas prévu. Il faut donc un budget complémentaire pour les ARG.

Vous maintenez quand même la possibilité d'installer la tablette dans le véhicule. Alors que l'on peut se passer de COPILOT, il n'y a plus besoin de la mise en place de la tablette sur le tableau de bord, et donc réduire grandement le risque d'accident en raison du manque de visibilité pour le conducteur. Un coffre suffit pour ranger la tablette.

CII

Pour l'application CII, il reste encore des problèmes de réception de certains bords, qui selon vous, ne sont pas liés à la tablette mais à l'application. Il n'empêche : perdre environ 10 CII par jour, soit plusieurs milliers par an, au niveau de la transmission sur les PDA inquiète semble-t-il plus les agents de terrain. Cela pourrait engager leur responsabilité en cas d'accident (mauvaise prise de renseignement au téléphone, erreur de commune, perte de temps, ...). Quelle est l'analyse actuelle et où en est la recherche de solution ?

GMAO

Pour vous, tous les bugs sont résolus : C'EST FAUX!!!! Il faut engager un travail de vérification des données transmises dans l'application depuis les tablettes pour vérifier que rien n'est oublié, que ce soit au niveau de la mise à jour de l'inventaire des ouvrages ou du traitement correct de l'OT de maintenance et des défaillances remontées, traitées ou pas.

La tablette ou les PDA ne sont que des outils, la finalité c'est ce qui est fait sur le terrain et enregistré réellement dans la GMAO. En cas de défaillance à traiter non transmise (synchronisée) par les outils, Quid de la responsabilité de l'Agent en cas d'accident ultérieur si la défaillance n'est pas traitée, alors qu'il aura fait son travail correctement mais que l'outil aura mal fonctionné ? Il ne pourra rien prouver et on connaît la réaction des directions dans ces cas-là. D'autant que dans beaucoup d'endroits, nous vous le disons, les agents utilisent le même code d'accès. Vous ne pouvez pas laisser perdurer cette situation.

APPROVISIONNEMENT MATERIEL

Dans ce paragraphe vous traitez du Smartphone double SIM alors que dans les précédents vous dites l'abandonner au profit d'un Smartphone et d'un GSM. Il nous semble que ce dossier est traité dans la précipitation.

Il faut absolument que les matériels commandés arrivent en même temps.

ELEMENTS ECONOMIQUES

Quel est aujourd'hui le coût des pilotes urbains ?

Quel est le coût estimé de la mise en place dans les ARG ?

Quels sont les coûts globaux estimés dans le projet EOAI ?