



Décembre 2018

Brochure fédérale N° 33

# Assises du numérique - Experts Comptables



Ce projet est cofinancé par le  
Fonds social européen dans le  
cadre du programme opérationnel  
national 2014-2020  
« Accompagner les branches et les  
filiales dans la réussite de la  
transition numérique de leurs  
entreprises et de leurs salariés »





Décembre 2018

Brochure fédérale N° 33

# Assises du numérique - Experts Comptables

l'Europe  
**s'engage**  
en France



Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national 2014-2020  
« Accompagner les branches et les filières dans la réussite de la transition numérique de leurs entreprises et de leurs salariés »

## Les Brochures précédentes

Brochure n°1 – LA GPEC

Brochure n°2 – LA CRISE ECONOMIQUE C'EST EUX, LA SOLUTION C'EST NOUS!

Brochure n°3 – LES RESTRUCTURATIONS D'ENTREPRISE

Brochure n°4 – DECALOGUE POUR UNE REDACTION NON SEXISTE

Brochure n°5 – PORTRAITS DE MARC

Brochure n°5 BIS – HORS-SERIE – LE FRONT NATIONAL OU L'IMPOSTURE SOCIALE

Brochure n°6 – SONDAGE, CENTRES D'APPELS ET INFORMATIQUE

Brochure n°7 – D'UNE CONCEPTION DU SYNDICALISME ... A UNE DEMARCHE SYNDICALE

Brochure n°8 – DE LA QUESTION DES DEFICITS ... QUELQUES ELEMENTS D'ANALYSE ET DE REPONSE

Brochure n°9 – LE TELETRAVAIL

Brochure n°10 – LES TEXTES DU 9<sup>ème</sup> CONGRES DE LA FEDERATION DES SOCIETES D'ETUDES

Brochure n°11 – LA GRANDE CONFERENCE SOCIALE

Brochure n°12 – COMPRENDRE L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DES SSII ET CONNAÎTRE SES FONDAMENTAUX POUR MIEUX LIRE ET DÉCRYPTER LES DISCOURS DES FÉDÉRATIONS PATRONALES ET DES DIRECTIONS

Brochure n°13 – ANALYSE SECTORIELLE

Brochure n°14 – PREMIER BILAN DE LA FEUILLE DE ROUTE SOCIALE

Brochure n°15 – GUIDE LA COMPTABILITÉ À USAGE DES SYNDICATS

Brochure n°16 – BUREAUX D'ETUDES, COÛT DU CAPITAL ET SSII

Brochure n°17 – CENTRES D'APPELS / SONDAGE

Brochure n°18 – ABECEDAIRE - 1<sup>ère</sup> Partie

Brochure n°19 – COMBATTRE LE PROJET DE LOI MACRON

Brochure n°20 – L'HYPER FEMINISATION DU SECTEUR DES CENTRES D'APPELS

Brochure n°21 – RAPPORT COMBRESSELLE

Brochure n°22 – L'ACCORD SUR LE TEMPS DE TRAVAIL

Brochure n°23 – ABECEDAIRE - 2<sup>ème</sup> Partie

Brochure n°24 – LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Brochure n°25 – FORFAIT JOURS

Brochure n°26 – LA COMPETITIVITE

Brochure n°27 – 10<sup>ème</sup> CONGRES FEDERAL - NOS ORIENTATIONS

Brochure n°28 – L'IMPACT DU NUMERIQUE SUR L'EMPLOI ET LE TRAVAIL - 1<sup>ère</sup> partie

Brochure n°29 – L'IMPACT DU NUMERIQUE SUR L'EMPLOI ET LE TRAVAIL - 2<sup>ème</sup> partie

Brochure n°30 – Le CSE

Brochure n°31 – POUR UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DES SALARIÉ.E.S : ENJEUX ET DÉFIS DE LA DIGITALISATION

Brochure n°32 – L'EXPERTISE COMPTABLE FACE AU DÉFIS DU NUMÉRIQUE

# Sommaire

- ◆ 6 - *Préambule*
- ◆ 7 - *Introduction*
- ◆ 9 - *La transition numérique dans la profession de l'expertise comptable : enjeux, perspectives et préconisations*
- ◆ 15 - *La prévention des risques professionnels comme outil d'intelligence dans un monde du travail transformé par les nouvelles technologies*
- ◆ 25 - *Les pistes d'action*
- ◆ 32 - *Annexes*



**Les assises concernant la transition numérique dans la profession des experts-comptables achèvent un premier chapitre lié à la sollicitation de l'aide de Fonds Social Européen.**

Chacune et chacun a pu s'apercevoir au quotidien que les technologies numériques ont provoqué et provoquent encore et pour un moment des changements, voire des transformations importantes dans la gestion de l'information. Leurs applications ont quelque peu amorcé un changement dans la façon de consommer, de commercer, de concevoir et de produire. C'est dans ce cadre que nous avons vu des activités se transformer et d'autres se créer.

Les transformations liées au numérique sont rapides. Leurs rythmes sont difficilement appréciables dans un court et moyen terme. Et de ce point de vue, leurs conséquences ne sont appréhendables qu'au jour le jour sur un trend de « long terme ».

L'approche de la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences semble aujourd'hui dépassée. Tant la gestion active de l'emploi que les transformations du contenu du travail ne peuvent être conduites que dans « l'immédiateté ».

Les impacts du numérique sont divers et jamais homogènes. Ils conjuguent suppressions de postes et de métiers, transformations de ces derniers et émergence d'autres métiers. Dans le même temps, on assiste à une modification du travail, des organisations du travail et de leur espace. Les transformations numériques peuvent aussi constituer un réel choc. La fracture numérique est réelle. Elle touche aussi bien les jeunes générations que les seniors. Il faut donc dans chaque profession et à partir du vécu de chacune et chacun en la matière sensibiliser sur les enjeux afin de vaincre les peurs qui tournent autour de ces technologies. C'est notamment ce que nous avons travaillé sur ce projet.

Mais, même si nous lions performance collective et performance sociale dans notre façon d'appréhender la question de la « transition numérique », nous ne sommes pas de ceux qui considèrent comme horizon indépassable une société algorithmique.

La transformation numérique ne peut être un passage obligé. Comme l'affirme Secafi [les 7 convictions du centre d'expertise digital de Secafi], il faut s'opposer « à la pensée magique du solutionnisme numérique ». Intégré dans un projet stratégique d'une entreprise, il peut même être source de souffrance.

Il faudra peut être aller plus loin dans notre réflexion en interrogeant le concept même du progrès. De ce point de vue, un retour à Walter Benjamin serait plus que salutaire. Casser le déterminisme technologique, revenir sur l'idéologie dite progressiste pourrait nous ouvrir d'autres horizons. Il nous faut être vigilants à ce que le numérique comme source du progrès technique ne soit ni une « extase de gobe-marche » [Baudelaire], ni le sous-bassement de la constitution de ses propres ruines : « cette tempête est ce que nous appelons le progrès » [W. Benjamin].

**LA TRANSITION NUMÉRIQUE POUR LES MÉTIERS D'EXPERTISE COMPTABLE**

**ASSISES DU NUMÉRIQUE**  
 « LA TRANSITION NUMÉRIQUE DANS L'EXPERTISE-COMPTABLE : ENJEUX, PERSPECTIVES ET PRÉCONISATIONS »  
**LE 11 DÉCEMBRE 2018 DE 11H30 À 17H30**  
 CŒUR DÉFENSE, 110 ESPLANADE DU GÉNÉRAL DE GAULLE, 92931, LA DÉFENSE, FRANCE

Pour vous inscrire envoyer un mail à : [admfsctud@cgt.fr](mailto:admfsctud@cgt.fr)

NOUS AVONS LE PLAISIR ET L'HONNEUR DE VOUS INVITER À NOS ASSISES QUI SE DÉROULERONT LE 11 DÉCEMBRE PROCHAIN À CŒUR DÉFENSE. DEPUIS UN AN, NOUS AVONS MENÉ UN TRAVAIL DE PROSPECTION ET D'ANALYSE CONJOINTEMENT AVEC DES SALARIÉ.E.S, DES EXPERTS ET DES ACTEURS INSTITUTIONNELS.

L'OBJECTIF : PROPOSER UN PANDRAMA DE CE QUI S'Y JOUE, ET OUVRIR DES PISTES POUR SE PRÉPARER À CES TRANSFORMATIONS DE L'ACTIVITÉ QUI SE PROFILENT.

**PROGRAMME DE LA JOURNÉE**

- 11H30 À 13H** ACCUEIL DES PARTICIPANTS AUTOUR D'UN BUFFET
- 13H À 13H30** INTRODUCTION DE LA JOURNÉE : PRÉSENTATION DU PROJET – PAR NOËL LÉCHAT, SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA FÉDÉRATION DES SOCIÉTÉS D'ÉTUDES
- 13H45 À 15H** RETOUR SUR LES RÉSULTATS DE NOTRE ÉTUDE : ETATS DES LIEUX DU SECTEUR ET ENJEUX ASSOCIÉS – PAR VALÉRIE BARCÁ, ANALYSTE DU TRAVAIL À ACANTE, ET CÉLINE VICARNE, SALARIÉE D'UN CABINET
- 15H00 À 16H** INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET TECHNOLOGIES DE DEMAIN. QUEL HORIZON POUR LE TRAVAIL ? – PAR MICHEL HÉRY, CHEF-CHEUVE À CIVIS
- 16H15-17H15** BILAN DU PROJET ET PRÉCONISATIONS DE FORMATIONS, PAR ROMAIN DESCOTTES, ANIMATEUR PROJET FSE

**ANALYSER, S'INFORMER ET SE FORMER**

Logos: République Française, Union Européenne, Europe engage en France

# Introduction

Mesdames, Messieurs, Chers collègues et Chers camarades,

Je tiens, au nom de toute la fédération, à vous souhaiter la bienvenue à nos assises concernant « *l'impact du numérique dans la profession des experts-comptables* ».

Ces assises sont, quelque part, la conclusion d'un travail d'une année dans le cadre d'un projet du Fonds Social Européen intitulé « *accompagner les branches et les filières dans la réussite de la transition numérique de leurs entreprises et de leurs salariés* ». L'axe prioritaire de ce projet relève de l'anticipation des mutations et de la

sécurisation des transitions professionnelles. L'objectif thématique est « *d'améliorer la gestion de l'emploi et des compétences en appuyant les démarches d'anticipation et la gestion des mutations* ».

Notre projet recoupe deux secteurs d'activité qui sont impactés de manière différenciée. Il s'agit de l'expertise comptable pour cette année et les centres d'appels prestataires pour l'année 2019.

Ce projet que nous avons mené à bien, malgré de nombreuses difficultés, appartient à une réflexion plus vaste que nous développons depuis des années. Un premier bilan a été réalisé lors d'un colloque que nous avons réalisé en 2016.

Plus de 300 personnes avaient alors participé. Depuis des colloques se sont déclinés en région essayant d'aborder l'ensemble des problématiques liées au numérique. Dans de nombreux cas, cela a donné lieu à des publications et à des vidéos.

Si 100% des emplois seront touchés structurellement par le numérique tant dans leur contenu, leurs interactions et leur évaluation, la question de la destruction d'emplois est loin d'être tranchée avec la transformation numérique. C'est en ce sens que nous avons abordé ce projet.

Ces assises qui ne constituent pour nous qu'un moment de notre réflexion est le résultat d'un travail en 2018 séquencé en deux phases : une phase diagnostic et une phase piste d'action.

En effet, lors du premier semestre 2018 nous avons dressé un état des lieux de la profession au regard des enjeux du numérique. Ainsi, une brochure et deux livrets sont sortis que vous avez à votre disposition. La brochure est accompagnée d'une vidéo présentant de façon dynamique les points saillants de cette étude.

Nous avons avec le cabinet Acante qui nous a accompagnés durant ce premier semestre élaboré un questionnaire en ligne à destination des salariés de la profession. Nous n'avons pas réussi à obtenir un nombre de réponses satisfaisant. Il serait intéressant de s'interroger sur ce désintérêt, notamment au regard du sujet lui-même. Ce questionnaire en ligne s'est accompagné d'entretiens qualitatifs par téléphone. Afin de compléter notre diagnostic, nous avons interrogé plusieurs acteurs de la profession :

- Les représentants patronaux IFEC, ECF.
- Des représentants de l'Ordre des Experts Comptables.
- Un représentant de chacune des organisations syndicales présentes à la CPPNI de la branche [CFDT, CFTC, CGC et FO].
- Un représentant de l'Opérateur Collecteur Agréé – Agefos PME.

Malgré les difficultés, nous pensons avoir réussi à dresser un diagnostic qui nous a permis d'aborder la seconde phase de notre projet, à savoir les pistes d'action à destination des salariés. Nous n'avons donc pas abordé les stratégies de transformation numérique des entreprises mais nous nous sommes bornés à examiner les impacts sur les salariés, en nous focalisant sur la maturité numérique des salariés à partir d'un certain nombre de thématiques.

- L'usage des outils numériques.
- Le numérique et la qualité de vie au travail.
- Le numérique et l'équilibre des temps personnel/professionnel.
- Les compétences numériques.
- La perception des impacts de la transformation numérique.

Il nous a été permis d'avancer un certain nombre de préconisations qui vous sera présenté dans un troisième temps. Nos assises vont donc se dérouler en 3 moments :

- Retour sur notre diagnostic avec Valérie BARCA d'Acante et Céline VICAINÉ d'un autre cabinet.
- L'intelligence Artificielle.
- Nos pistes d'action.

Je vous remercie de votre attention et donne la parole à Madame BARCA.

# La transition numérique dans la profession de l'expertise comptable : enjeux, perspectives et préconisations

---

Valérie BARCA  
Colette FRANCIOSI  
[ Cabinet ACANTE ]

## Méthodologie de l'étude

Nous avons procédé à une analyse la plus exhaustive de la littérature scientifique et de données statistiques. Ainsi, tant sur la démographie du secteur, que sur les caractéristiques des salariés, et de leurs qualifications, les conséquences des nouvelles technologies sur l'emploi et sur le travail, nous avons pu dresser un état des lieux des plus sérieux.

Des entretiens qualitatifs auprès des représentants de la branche et des salariés sur les outils utilisés, les évolutions envisagées, leur temporalité et leurs conséquences ont permis de compléter cet état des lieux.

Enfin, un questionnaire en ligne à destination des salariés sur l'usage actuel des nouvelles technologies, des formations, de l'évolution envisagée du métier, etc. ont apporté des précisions indispensables à nos interrogations.

Pourtant les choses n'ont pas été simples. Nous avons rencontré de nombreuses difficultés pour toucher les salariés : des équipes sous pression, travaillant dans l'urgence et peu disponibles pour des sollicitations extérieures.

Néanmoins, nous avons pu constater une grande diversité de situations : un travail différent selon que l'on soit salarié d'un grand cabinet en région parisienne ou d'un petit cabinet de deux ou trois salariés dans une petite commune.

Compte-tenu de l'importance du sujet, il faudra des prolongements à cette étude afin de toucher le « *travail réel* » et ses évolutions.

En attendant, chacune et chacun pourra consulter les travaux de la Fédération CGT des Sociétés d'Etudes sur son site internet <https://www.soc-etudes.cgt.fr/>:

- L'expertise-comptable face au défi du numérique – brochure fédérale n° 32 – septembre 2018.

- L'impact des nouvelles technologies sur les métiers de l'expertise comptable – l'avis des acteurs.
- Accompagner les branches et les filières dans la réussite de la transition numérique de leurs salariés.

## **Un secteur très diversifié et une stabilité qui n'est qu'apparente**

Nous reprenons de manière succincte les éléments d'analyses des précédentes études.

C'est une profession qui compte 136 000 salariés et 21 000 experts comptables. On note une croissance régulière du Chiffre d'Affaires et des emplois depuis une dizaine d'années autour de 1% par an.

Année après année, la répartition spatiale des cabinets n'a pas été modifiée. C'est un secteur qui reste très dispersé. Ainsi, sur 25 000 entreprises, les 130 premiers cabinets totalisent 50% du Chiffre d'Affaires. Et ce même si on assiste à un net mouvement de concentration.

Les cabinets du secteur doivent s'adapter en permanence du fait :

- D'une information généralisée des cabinets.
- D'une adoption des nouveaux outils et logiciels qui arrivent sur le marché notamment par le biais de la puissance publique (DSN, facture électronique...).

Cela oblige les cabinets à recruter à des niveaux de diplôme importants. 50% des salariés ont un Bac +5. Des efforts importants sont faits en faveur de la formation, l'adaptation aux évolutions réglementaires étant une priorité.

## **Des évolutions technologiques qui concernent l'emploi**

Dans les études rétrospectives, un lien positif est établi entre innovation technologique et emploi au regard des « *recompositions* » avec des périodes d'ajustement dont la durée ne peut être estimée.

Dans les études prospectives, et hors création induite par les nouvelles technologies, on constate un risque de suppression d'emplois de 9% à 42%. En même temps, le contenu de l'emploi tend à se modifier.

Ainsi, selon le calcul d'un indice d'automatisation du Conseil d'Orientation pour l'Emploi (vulnérabilité de l'emploi à l'automatisation) :

- 10% des emplois sont vulnérables et exposés.
- 50% des emplois pourraient voir leur contenu évoluer avec le développement des technologies de la numérisation et de l'automatisation.

**Les catégories techniciens et cadres de services administratifs, comptables et financiers de l'étude font partie des métiers dont le contenu pourrait évoluer, et non pas des métiers exposés.**

## **Avec des conséquences**

### ***Sur les compétences attendues***

Il faudra que les salariés aient une capacité à partager de l'information, à former et conseiller les autres, à faire les présentations, à planifier ses propres activités et celles des autres, à organiser son temps, à persuader et à négocier. La sécurisation des données, la maîtrise des outils de veille et d'analyse des données pourraient présenter ces nouvelles compétences.

### ***Sur les conditions de travail***

Cela concerne :

La charge mentale (immédiateté/culture de l'urgence, intensification).

Le travail à distance.

La dés-adéquation entre compétences et contenu du travail.

Les salariés devront passer de la saisie au contrôle, de l'autonomie à la surveillance.

Mais dans tous les cas, les difficultés à concilier vie professionnelle/vie privée sont réelles.

**Des conséquences sur l'emploi et les conditions de travail ne seront pas identiques selon les caractéristiques des cabinets et de leurs clientèles.**

## **Les principaux constats**

Un certain nombre de constats sont partagés.

Il s'agit de la fin des tenues de comptes. La diffusion des logiciels de comptabilité en ligne, des technologies du Cloud et de l'(EDI) font disparaître les tâches de saisie de données réalisées par les experts-comptables (offre en ligne, réalisation des tâches par le client...). Cela représente 50% du Chiffre d'Affaires du secteur.

Les petits cabinets sont les plus concernés. En effet, la tenue de comptes pèse plus pour les petits cabinets : 90% des entreprises et 30% des emplois dans ces cabinets.

Autre constat partagé, l'évolution nécessaire vers les métiers du conseil.

Mais à partir de ces constats, il y a débat sur :

- **Les échéances**

Elles seront de 3 à 10 ans selon nos interlocuteurs, avec des différences certaines selon les secteurs, les régions, les tailles des entreprises clientes et/ou des cabinets.

- **Les types de conseil**

Le conseil en matière fiscale, sociale, juridique qu'il faudrait, bien entendu apprendre à valoriser parce que non inclus dans le forfait de tenue de comptabilité ou encore le conseil en paramétrage informatique des données du client, tels sont les choix qui sont donnés.

- **Les conséquences sur les métiers**

Plusieurs interrogations se trouvent posées :

- Des évolutions par palier : fin de la saisie, mais maintien du contrôle ?
- Quelles échéances pour l'automatisation du contrôle des données ?
- Y aura-t-il le remplacement des comptables par des informaticiens ?

ou par des conseillers spécialisés ?

## Une matrice SWOT à enrichir

La matrice SWOT est une méthode d'analyse. C'est l'acronyme anglophone de Strengths, Weaknesses, Opportunities et Threats. Cet outil d'analyse stratégique permet de réaliser un diagnostic avant tout lancement de projet. Son objectif est d'évaluer la pertinence d'une stratégie future.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encrage de la profession au sein du tissu des TPE/PME</li> <li>• Forte capacité d'adaptation de la profession (historique)</li> <li>• Anticipation avec une hausse du niveau de qualifications des nouveaux embauchés depuis une dizaine d'années.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation encore très taylorienne</li> <li>• Le management</li> <li>• Difficulté du système d'enseignement à accompagner les évolutions.</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création des services à valeur ajoutée</li> <li>• Faire évoluer les salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolutions réglementaires : fin du monopole ?</li> <li>• Dégradation des marges si mauvaise valorisation des nouvelles activités/ impact sur la capacité à investir à la fois dans les outils et les ressources humaines.</li> </ul>

## Des enjeux

On peut discerner au moins deux enjeux :  
La pluridisciplinarité et les collectifs de travail.  
La reconversion des emplois les plus menacés.

## En guise de conclusion

La profession est traversée par différents changements, qui peuvent même se combiner entre eux et sont fortement touchés par le numérique :

- Des évolutions réglementaires : la DSN, la simplification administrative, la facture électronique, le relèvement des seuils du CAC ou encore les discussions actuelles à Bruxelles sur le monopole des Experts comptables et des Commissaires aux comptes.

- Bien sûr, les évolutions technologiques, avec le numérique, qui transforment certains champs :

- a. Arrivée des plateformes, d'outils qui modifient le modèle économique pour nombre de petits cabinets exposés à cette concurrence : des outils / applications / logiciels sont mis à disposition des TPE et PME gratuitement, en échange de la possibilité pour l'éditeur de disposer des données pour les revendre, permettant aux entreprises de réaliser une partie des traitements auparavant dévolus aux cabinets d'expertise-comptables.

- b. Ainsi, une partie des activités jusqu'alors externalisées pourraient être de nouveau réinternalisées par les entreprises avec le développement du numérique et avoir des conséquences fortes sur le secteur de l'expertise-comptable.

- c. Concrètement, les activités à faible valeur ajoutée sont ainsi soit externalisées à l'étranger ou transférées au client, via les nouveaux outils.

- Des évolutions concurrentielles liées aux attentes des clients, de plus en plus demandeurs de services et de prestations juridiques, de conseil, en plus des activités comptables strictes, dans le cadre, parallèlement, d'un mouvement de concentration dans le secteur, même si globalement, à date, celui-ci reste limité.

Ainsi, les enjeux se déclinent à plusieurs niveaux :

Les enjeux sur l'emploi, plus qu'importants, n'ont pas la même portée selon la taille du cabinet :

- Les grands cabinets étant depuis longtemps positionnés sur le conseil, avec de fortes spécialisations.

- Là où les petits cabinets ont encore en portefeuille de nombreuses prestations strictement comptables. Or ces petits cabinets représentent aujourd'hui 31% de l'emploi de la profession. Ces enjeux sur l'emploi, du

moins sur les métiers existants, sont accrus avec la perspective des gains de productivité possibles (il est difficile de réfléchir au-delà des métiers existants et d'envisager d'ores et déjà les futures créations de métiers, tâches associées et postes).

Les enjeux sur l'évolution des compétences sont également importants et ce, à brève échéance :

- Nombre d'évolutions réglementaires, susceptibles d'avoir un impact important sur le CA des petits cabinets.

- Au même titre que l'arrivée des plateformes et outils permettant aux entreprises d'établir une partie de leur comptabilité imposeront une évolution des prestations / produits proposés par les cabinets, intégrant des services et du conseil sur lesquels les salariés devront être formés et accompagnés.

Enfin, les dernières études montrent que

- Si par le passé, des gains de productivité ont permis une diversification des tâches réalisées en interne, elles se sont également accompagnées, selon les salariés interrogés, d'une intensification du travail.

- La digitalisation recèle de gains de productivité potentiels mais aussi de nouvelles tâches pas encore définies, ou encore, avec le télétravail ou l'ensemble des outils de travail à distance, de nouvelles organisations du travail qui interpellent la possibilité qu'ont les collectifs de travail d'exister et de favoriser l'émergence des nouvelles compétences requises.



Enfin, les conséquences du numérique porteront autant sur les contenus des tâches que sur l'organisation du travail. Le télétravail et la fin des limites temporelles et spatiales que permettent les outils numériques sont les premières manifestations de ce phénomène.

Cela signifie aussi de réfléchir à l'organisation du travail et aux conditions de travail : travailler en réseau tout en maintenant un collectif de travail n'est pas un enjeu si facile à surmonter. De plus, les organisations du travail qui intègrent ces nouveaux outils pour supprimer les barrières géographiques et temporelles interrogent la qualité de vie au travail et les réelles possibilités de déconnexion des salariés.

Pour aller plus avant sur ces sujets, car ces évolutions ouvrent aussi des possibilités de transformations de l'organisation de travail, nous laissons la parole à Monsieur HERY.

# La prévention des risques professionnels comme outil d'intelligence dans un monde du travail transformé par les nouvelles technologies

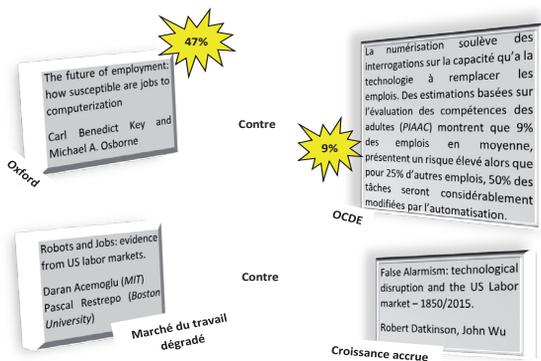
Michel HERY  
[ INRS ]

## Automatisation et santé au travail

Le débat est principalement centré sur la question de l'emploi. Toutes les études menées depuis le début du XX<sup>ème</sup> siècle montrent qu'à chaque changement technologique, a correspondu une mutation « naturelle » de la nature des emplois : à des emplois détruits parce que les machines les ont remplacés se sont substitués d'autres emplois, directement ou indirectement liés à des besoins nouveaux créés par ce changement technologique.

On peut aussi défendre l'opinion que, jusqu'à présent, les techniques nouvelles ne sont venues qu'en complément ou en aide des travaux effectués par l'homme (mécanisation, augmentation des capacités de calcul, accélération de la transformation de l'information, etc.). La logique de l'intelligence artificielle serait tout autre, et de l'aide au travailleur, on passerait à son remplacement.

Nous sommes en présence de nombreuses études contradictoires :



## Une robotisation mal maîtrisée : le cas Tesla

Avec la production du « *Model 3* », il y avait une volonté de remodeler de façon significative le marché de la mobilité en :

- Réalisant une voiture électrique « *accessible à tous* » pour 35 000\$ dont les performances n'ont rien à envier aux modèles classiques.
- Réussissant à dégager des marges en produisant une voiture électrique.

On est en présence d'un changement de paradigme. Classiquement, les chaînes de production animale sont conçues pour fonctionner avec une main-d'œuvre humaine. Les robots sont intégrés pour remplacer l'homme pour des tâches pour lesquelles ils sont plus efficaces ou pour des tâches répétitives ou pour éviter des tâches nuisibles pour le travailleur.

L'usine TESLA de Frémont est conçue pour fonctionner pratiquement sans contribution humaine. Tout doit être robotisé. Deux chaînes de montage entièrement robotisées ont été prévues initialement. Mais devant de multiples retards, il a été nécessaire de mettre en place une troisième chaîne qui associe hommes et machines.

Entre l'objectif et la réalité, il y avait un gouffre que la troisième chaîne a partiellement comblé.

## Un bilan d'une robotisation poussée

Certes, en apparence, un certain nombre d'économies ont été réalisées... ainsi, pour la mise en place des modèles S et X, il fallait 14 opérations et 17 travailleurs. Pour la réalisation du Model 3, il ne fallait que 5 opérations et 0 travailleur. Les innovations étaient des plus simples. Il a suffi de remplacer les boulons classiques par des boulons à tête conique, plus faciles à guider pour une machine. On a supprimé 300 soudures sur un total de 5000 ... sans pour autant que la vitesse de la chaîne se soit accélérée.

Délibérément, il n'y a pas eu d'optimisation avant le démarrage des chaînes de montage que l'absence de travailleurs devait permettre de modifier en permanence. Par exemple, un certain nombre de machines sont testées à 10,20 ou 30% au-dessus de leur cadence théorique. Autre exemple, un robot conçu pour placer un morceau de fibre de verre sur le bloc-batterie de la voiture n'a jamais fonctionné correctement et le travail pouvait être effectué plus rapidement à la main.

## En termes de Santé de Sécurité au travail

Chez Tesla, il n'y a eu que des accidents graves. Pourtant un nombre important d'accidents déclarés par les usines ne sont pas consolidés au niveau du bilan annuel. En effet, il a été décidé que nous avions à faire à des accidents « *privés* » dont le caractère professionnel aurait été « *reconnu à tort* » par l'encadrement de proximité. On y trouve aussi des exemples

d'utilisations de produits chimiques exposant des travailleurs sur des postes prévus initialement pour des machines, sans dispositifs de captage de la pollution.

Il y avait une absence de marquage de danger au sol normalement en jaune parce qu'Elon Musk, dirigeant de l'entreprise, n'aimait pas cette couleur...

Entre 2013 et 2016, la « *california's division of occupational safety* » a engagé plus de 40 poursuites à l'encontre de Tesla pour des manquements graves à la sécurité.

## **Du bon usage de la robotisation**

L'automatisation peut libérer l'homme des tâches aliénantes et pénibles. Elle peut permettre d'accroître sa créativité en le débarrassant des tâches ingrates. Mais elle peut aussi permettre d'augmenter le rythme de la production :

- Exosquelette pour aider le travailleur vieillissant. En Suède, un exosquelette a été conçu pour amplifier la force naturelle des salariés de l'industrie. General Motors, la Nasa et Airbus sont intéressés.
- Augmenter la production en laissant les Troubles Musculo Squelettique se multiplier.
- Des risques importants de Risques Psycho Sociaux si le travailleur a le sentiment de perdre le contrôle du travail qu'il effectue.

## **De la coopération « *homme-robot* »**

Les progrès rapides de la robotisation font que les barrières de séparation physique actuellement mises en place entre robots et travailleurs pourraient disparaître dans les années à venir, en raison de collaboration plus étroites et plus actives. En Allemagne, une des branches de la DGUV, en liaison avec l'IFA a donné des mandats de recherche et émis des recommandations concernant l'identification des risques.

La KAN, en liaison avec le centre de recherche Fraunhofer IFF, a suggéré l'inscription, dans la normalisation internationale relative aux machines, de deux nouvelles catégories de blessures.

- La catégorie SO pourrait décrire les blessures légères qui peuvent guérir totalement et sans conséquences et sans traitement médical. Il s'agit en l'occurrence uniquement de contusions, légers hématomes ou enflures, l'épiderme ne devant être ni écorché, ni pénétré.
- La catégorie M regrouperait les lésions restant au-dessous du seuil de l'apparition de la douleur. Ceci permettrait de considérer les contacts ne provoquant aucune douleur comme étant inoffensifs en termes d'évaluation des risques. Le passage de M à S serait ainsi défini par le seuil d'apparition de la douleur.

Il serait donc implicitement admis qu'un robot puisse heurter un travailleur pourvu que le dommage se limite à des contusions, légers hématomes ou enflures.

**Stephen Hawking: If machines produce everything we need, the outcome will depend on how things are distributed. Everyone can enjoy a life of luxurious leisure if the machine-produced wealth is shared, or most people can end-up miserably poor if the machine-owners successfully lobby against wealth redistribution. So far, the trend seems to be toward the second option, with technology driving ever increasing inequality.**

## Attention hackage !

De nombreux exemples ont montré la vulnérabilité de robots à des intrusions externes, conduisant potentiellement à des dysfonctionnements. Les conséquences des problèmes devraient croître avec la capacité accrue des robots à se développer dans des environnements de travail (y compris les voitures sans chauffeurs). « *Un internet des objets avec des bras, des jambes et des roues* » sans qu'une attention suffisante ait été apportée aux questions de sécurité...

L'actualité regorge d'exemples de piratage. On peut quand même noter la première cyber-attaque industrielle à visée meurtrière en août 2017. Cette cyber-attaque a eu lieu contre une raffinerie saoudienne.

L'objectif était de détruire les installations en les faisant exploser.

## Une automatisation de plus en plus dépendante de l'intelligence artificielle

La révolution est déjà en marche. La capacité de la société toujours vérifiée depuis le début du XX<sup>ème</sup> siècle à créer des emplois en substitution à ceux qui sont détruits, se poursuivra-t-elle ? Telle est aujourd'hui la question. L'intelligence artificielle n'est-elle pas en train d'introduire une rupture ?

Les premières étapes d'une évolution exponentielle ne sont finalement pas si spectaculaires que cela et peuvent passer plus ou moins inaperçues dans le bruit de fond de la continuité des pratiques héritées du passé.

Le poids de l'intelligence artificielle est encore trop faible pour qu'elle fasse sentir tous ses effets : ce n'est que quand la masse critique sera atteinte qu'elle deviendra pleinement opérante.

La production est configurée selon un modèle ancien qui obère une partie de l'intelligence artificielle.

figure 7. Le paysage de l'intelligence artificielle : historique des investissements entre 2011 et 2016



# Automatisation et travail à la tâche pour les cols blancs

Le principe est le travail en mode projet ... sans équipe pérenne. Comment faire travailler sur un même projet 200 personnes dont aucune ne connaît les 199 autres...sans frontières, sans tenir compte potentiellement du jour ni de l'heure, telle est une question que certains ont tenté de résoudre. Un algorithme développé à l'université de Stanford (FOUNDRY) va se charger des embauches, de la circulation et de la capitalisation de l'information, de l'évaluation de la prestation en cours de réalisation.

Cela passe par un enchaînement d'actions unitaires :

1/ Le chef de projet analyse le projet et définit les premières tâches.

2/ L'algorithme, FOUNDRY, analyse les compétences requises et cherche l'appariement dans des bases de données de personnel (Monster, Jobclac, Upwork...).

3/ FOUNDRY classe les candidats potentiels.

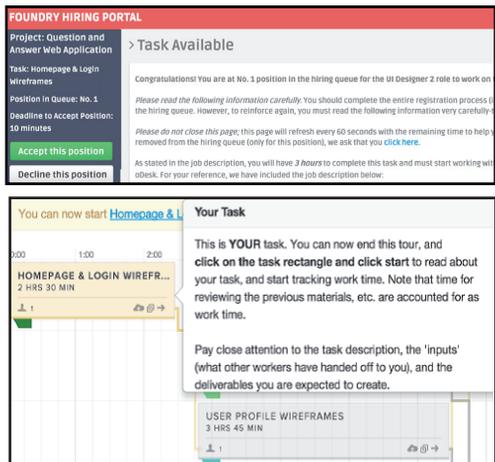
4/ FOUNDRY envoie des propositions d'embauche.

5/ Le travail commence immédiatement dès l'embauche.

6/ Retour de la prestation au commandeur via FOUNDRY.

7/ Evaluation des conditions de réalisation par le prestataire.

8/ Demande itérative jusqu'à la réalisation du projet.



**FOUNDRY HIRING PORTAL**

Project: Question and Answer Web Application > Task Available

Task: Homepage & Login Wireframes

Position In Queue: No. 1

Deadline to Accept Position: 30 minutes

Accept this position

Decline this position

Congratulations! You are at No. 1 position in the hiring queue for the UI Designer 2 role to work on the hiring queue. However, to reinforce again, you must read the following information very carefully. Please read the following information carefully. You should complete the entire registration process of the hiring queue. However, to reinforce again, you must read the following information very carefully. Please do not close this page; this page will refresh every 60 seconds with the remaining time to help removed from the hiring queue (only for this position), we ask that you [click here](#).

As stated in the job description, you will have 3 hours to complete this task and must start working with the task. For your reference, we have included the job description below.

You can now start [Homepage & Login Wireframes](#)

**Your Task**

This is YOUR task. You can now end this tour, and click on the task rectangle and click start to read about your task, and start tracking work time. Note that time for reviewing the previous materials, etc. are accounted for as work time.

Pay close attention to the task description, the 'inputs' (what other workers have handed off to you), and the deliverables you are expected to create.

USER PROFILE WIREFRAMES 3 HRS 45 MIN

Avec ce système, chaque poste est pourvu entre 12 et 15 minutes. Trois produits ont été réalisés en 6 semaines et l'un d'entre eux a été réorienté après 3 semaines. Chaque tâche a une durée d'une à cinq heures. Il y a une très forte réactivité des travailleurs avec de nombreuses suggestions d'améliorations en cours de réalisation.

Chacun des produits fabriqués a été jugé comme d'une qualité supérieure à la moyenne des produits équivalents disponibles sur le marché.

En Europe, une application concrète analogue à FOUNDRY s'est développée : MARCEL.

[\[https://www.youtube.com/watch?v=Z01WzM6-pT4\]](https://www.youtube.com/watch?v=Z01WzM6-pT4)

Si la démarche d'utilisation de FOUNDRY reçoit une forte adhésion des participants, plusieurs interrogations restent posées :

- Quels systèmes de protection sociale ?

- Quelles possibilités de déconnexion si ce type d'activité génère le revenu principal ?
- Quelle séparation vie professionnelle/vie privée ?
- Dans cette vision parcellaire des tâches, quel investissement dans un travail de quelques heures ? Quelle part laissée à la créativité ?
- Quelle place pour les collectifs de travail ?
- Comment « *traiter* » les RPS ?

Le principe de l'algorithme est simple. Il ne faut pas se focaliser sur les dénominations des emplois, mais sur les compétences qu'ont les gens.

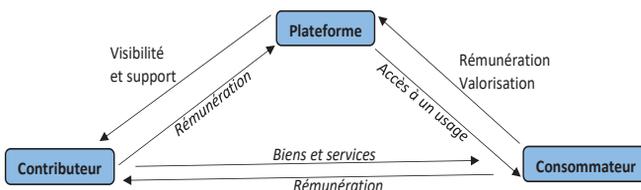
Il y a eu une mise au point d'un algorithme (Eifghtfold) qui a intégré de grosses quantités de données anonymisées sur les caractéristiques des travailleurs occupant différents métiers : formation, parcours professionnel, type d'emploi occupé, compétences professionnelles acquises au cours de la formation ou dans l'emploi...

Cet algorithme est capable d'identifier dans les CV auxquels il a accès, les caractéristiques qui déterminent les emplois qu'on lui demande de rechercher, même si les titulaires de ces CV ne postulent pas un emploi du type recherché et n'ont jamais imaginé le faire. Cela permet des salaires ... au rabais. En effet, l'objectif recherché est d'augmenter le nombre de personnes pouvant convenir pour un emploi. C'est particulièrement précieux pour les emplois en tension. Le vivier s'élargit, la concurrence entre les entreprises, ainsi que les salaires, diminuent.

## Le travail de plateformes : tous indépendants

Le fonctionnement d'un service ubérisé comprend généralement des éléments communs caractéristiques :

- Une plateforme numérique de mise en relation entre le client et le prestataire.
- Une réactivité maximisée pour la mise en relation immédiate du client et du prestataire par proximité géographique.
- Le paiement du client à la plateforme qui prélève une commission.
- Le paiement du prestataire par la plateforme.
- Une évaluation croisée du service : le client évalue le service reçu et le prestataire évalue le client.



A partir de ce fonctionnement, les valeurs essentielles de prévention doivent demeurer.

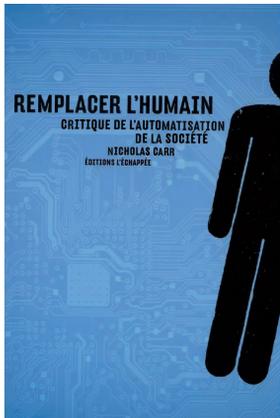
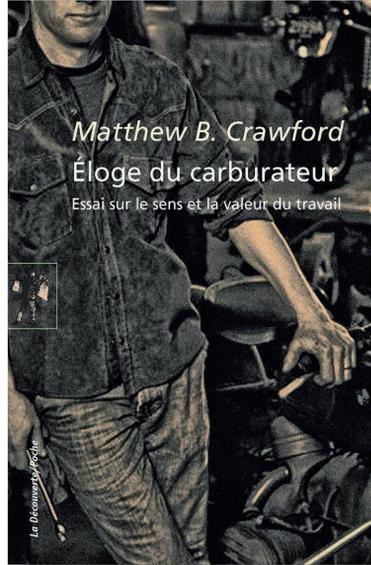
Principes	Constats	Pistes
Eviter les risques	Au regard des métiers faisant l'objet d'une plateformesisation significative ( <i>chauffeurs, livreurs, aide la personne, second œuvre du bâtiment...</i> ), l'objectif premier de suppression des risques ( <i>par exemple, ceux associés aux manutentions ou aux déplacements</i> ) semble difficile à atteindre.	Certaines tâches identifiées comme particulièrement dangereuses pourraient être exclues du champ des prestations prises en charge par certaines plateformes qui réorienteraient vers des partenaires spécialisés et compétents.
Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités	La logique de la plateformesisation semble tendre vers un report de l'évaluation et de la prévention des risques vers des travailleurs indépendants.	Les algorithmes pourraient intégrer une dimension évaluation des risques associés aux tâches et enclencher ainsi des préconisations de prévention. Une démarche d'évaluation adaptée au modèle de fonctionnement des plateformes pourrait être élaborée et partagée.
Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail et de production en vue, notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé.	Le travail proposé par les plateformes est par nature prédéfini. C'est aux travailleurs de s'y adapter et de se conformer aux prescriptions. Il sera souvent monotone, répétitif, avec un rythme subi.	L'adaptation du travail à l'homme est avant tout une question d'approche. Les plateformes peuvent faire ce choix en impliquant leurs prestataires.
Tenir compte de l'évolution de la technique.	Les avancées techniques sont avant tout exploitées à des fins d'optimisation ( <i>algorithme d'appariement, exploitation des données clients...</i> ). La veille sur les innovations et l'acquisition d'équipements récents reposent sur le travailleur.	Les capacités d'innovation des plateformes pourraient être mises aussi au service d'une meilleure prévention. Par exemple par la mise au point d'équipements de travail adaptés ou de systèmes d'information permettant de fournir au prestataire toutes les données utiles permettant de limiter les risques associés à son intervention en fonction du retour d'expérience des prestations antérieures.

Il faut aussi compter avec les Risques Psycho Sociaux (RPS).

Familles de facteurs de RPS	Caractéristiques du travail plateformisé	Illustration dans le cas d'un livreur
Autonomie, possibilité d'être acteur dans son travail. Elle inclut non seulement les marges de manœuvre mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences.	Travail prescrit et contrôlé par une IA. La marge de manœuvre de l'opérateur peut être très faible. De plus, celui-ci peut se voir confier des tâches ne lui permettant pas d'exploiter ou de développer ses compétences.	La plateforme trace toute l'activité du livreur ( <i>heures de passage, itinéraire, vitesse...</i> ). Celui-ci est obligé de se conformer aux prescriptions, sans véritables marges de manœuvre. Le livreur peut être surqualifié pour ce travail.
Rapports sociaux au travail. Ils comprennent les relations avec les collègues, avec la hiérarchie, la rémunération, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés.	Travailleurs isolés, absence de management de proximité et de collectif de travail. Relation gérée à distance.	Le livreur est livré lui-même. En cas de difficulté, il ne peut pas faire appel à un collègue ou un supérieur. Le soutien social va dépendre des relations qui pourront se nouer avec d'autres livreurs, sachant que chacun gère individuellement sa relation avec la plateforme.
Intensité et temps de travail. Liées aux exigences quantitatives et qualitatives du travail, aux contraintes de rythme, à l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, aux exigences de polyvalence non maîtrisée, aux instructions contradictoires, aux longues semaines de travail, au travail en horaires atypiques, à l'imprévisibilité des horaires de travail.	Rythme imposé par une intelligence artificielle (IA), rémunération à la tâche, critères d'évaluation de la performance, imbrication vie privée/vie professionnelle.	L'algorithme de la plateforme affecte les courses. Plus le coursier sera rapide, plus il pourra enchaîner les livraisons et ainsi augmenter sa rémunération. Les heures de travail les plus rémunératrices sont souvent décalées ( <i>soirées, week-end</i> ). Le livreur peut malgré tout choisir des périodes où il ne travaille pas.
Exigences émotionnelles. Liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions : exigence de sourire, de bonne humeur, tensions avec le public, confrontation à la souffrance ou la détresse humaine. L'exigence de devoir cacher ses émotions implique un contrôle total de soi, quelles que soient les circonstances, et l'affichage constant d'une attitude positive.	Système de notation par les clients impliquant une « <i>attitude positive</i> » ( <i>sourire contraint</i> ). Confrontation au mécontentement des clients.	Le livreur a l'obligation d'être ponctuel, souriant et poli sous peine de se voir affecter une mauvaise note ou un commentaire négatif de la part du client. En cas de mécontentement du client sur la prestation, c'est le livreur le premier exposé.

# Intelligence artificielle et développement humain

Le travail est de plus en plus normé. C'est un paradoxe alors que les entreprises demandent aux travailleurs de plus en plus d'agilité, de créativité et d'adaptabilité. Allons-nous vers un monde à deux vitesses ? des travailleurs en compétition avec l'automatisation, bénéficiant d'espaces d'initiatives limités, potentiellement touchés par une réduction du besoin du travail humain. Et aussi des travailleurs dont on ne valorise la capacité de créativité, dont le travail est facilité par l'utilisation d'algorithmes. Parmi les conditions de la créativité, on trouve le temps de la réflexion et de l'échange, le droit à l'erreur, l'autonomie. Les individus pour être créatifs, doivent bénéficier de marges de manœuvre. La vie est de plus en plus influencée par l'automatisation. L'automatisation de nos fonctions cognitives empêche de transformer l'information en connaissance, puis en savoir-faire. Pour connaître une chose, il faut l'intégrer dans ses circuits neuronaux, aller la chercher dans sa mémoire et l'utiliser pratiquement. Nous apprenons et travaillons mieux quand nous sommes confrontés à une situation complexe sans être soumis à un nombre élevé de stimuli.



Nous ne savons plus si le logiciel est là pour nous aider ou nous contrôler.

De ce point de vue, la santé au travail devrait être appréciée comme outil de régulation face au développement de l'automatisation.

En effet, elle préfère le réel au prescrit. Elle mobilise les collectifs de travail et interroge les méthodes et les pratiques de travail. Elle associe de nombreuses disciplines. Elle préfère les mesures de prévention collectives aux mesures individuelles. Les principes généraux de prévention (le code du travail) commandent d'adapter le travail à l'homme. Et si la prévention des risques professionnels était l'outil qui permettait de ralentir des processus

de transformation qui s'emballent et font courir le risque d'une mauvaise utilisation des ressources humaines et techniques.



# LA TRANSITION NUMÉRIQUE POUR LES MÉTIERS D'EXPERTISE COMPTABLE



**ANALYSER, S'INFORMER ET SE FORMER**



Ce projet cofinancé par le  
Fonds social européen dans le  
cadre du programme opérationnel  
régionaux (2014-2020)  
a été accompagné par le service et  
des experts de la branche de la  
transition numérique de leurs  
entreprises et de leurs salariés.



# Les pistes d'action

---

Céline VICAINE

***On le constate, le champ des évolutions possibles est vaste et aura des répercussions sur l'activité des entreprises, les métiers, l'organisation et les conditions de travail et sur l'emploi. Pour faire face à ces enjeux et ces évolutions, il faut accompagner les salariés et en premier lieu, les sensibiliser à la question des évolutions de la profession.***

Et pour sensibiliser les salariés, il faut tout d'abord anticiper ces évolutions pour pouvoir créer un accompagnement à même de leur permettre de s'adapter, de se former et de s'inscrire dans cette dynamique : des risques élevés sur certains emplois sont avérés, à échéance 2020 quand pour d'autres, des transformations importantes sont attendues. Cela signifie en premier lieu d'anticiper pour informer les salariés et mettre à leur disposition des dispositifs leur permettant d'être acteurs de leur nécessaire évolution professionnelle.

La réflexion sur l'anticipation des évolutions dans les métiers de la profession des Experts-Comptables et la sensibilisation des salariés s'inscrivent dans le cadre d'un questionnement large sur les évolutions du secteur. Ainsi les pistes proposées sont l'aboutissement de la réflexion sur la démarche à déployer pour accompagner les salariés par rapport aux questions que nous nous sommes posées sur :

- Les grandes évolutions des entreprises et de leur stratégie : les réponses ne peuvent pas être les mêmes selon les conséquences des orientations stratégiques des entreprises.
- Faire du conseil et se concentrer sur les activités à haute valeur ajoutée n'impliquent pas les mêmes compétences et donc le même accompagnement qu'une stratégie fondée sur le traitement de grands volumes d'informations, impliquant un autre type de compétences.

Trois grands thèmes se dégagent : conseil, analyse des données financières et relation client et ce, dans le cadre d'une évolution du traitement de données. Ainsi, bon nombre d'interrogations restent posées :

- Quels sont les besoins futurs d'emplois et de compétences ? Face au positionnement sur le marché, l'organisation du travail ? évolue-t-elle pour mettre en place une amélioration des process internes, par exemple sur la relation client ?
- Comment sont traitées les questions que les transformations entraînent sur l'emploi (évolution du nombre d'emplois nécessaires sur certaines fonctions du fait de l'automatisation du traitement permis par les évolutions technologiques), mais également sur l'évolution des métiers

et de leurs contraintes ? Comment est pris en compte le respect de la confidentialité qui incombe aux experts dans le cadre de l'externalisation du traitement de bases de données, par exemple ?

- Cette évolution inclut-elle des réponses selon la méthode « *Agile* » », ou en fonction de nouvelles conditions de travail (télétravail, travail à distance...)?
- Selon l'avancement des projets de déploiement du numérique, de nouveaux Systèmes d'Informations etc. quelle est la prévisibilité de ces évolutions présentées aux salariés ? Comment ? selon quelles modalités ?
- Quelle est l'information disponible pour les salariés sur les impacts liés à la transformation de l'activité avec le numérique ?
- Quels sont les usages et les évolutions attendues ? Quels sont les besoins en termes d'accompagnement ?

Toutes ces questions ont des incidences fortes sur les besoins de création ou d'évolution des contenus et modalités de formation, afin d'assurer leur faisabilité, leur adéquation aux besoins et l'accès des salariés et à leur accès à la formation professionnelle.

Il faut donc **mettre en place les moyens nécessaires pour anticiper**. Cela passe nécessairement par un ensemble de préconisation :

- Assurer une veille à travers l'observatoire des métiers, pour mieux définir les évolutions et le meilleur moyen d'adapter l'accompagnement nécessaire aux salariés.
- Mettre à disposition une plateforme d'échanges entre salariés du secteur et des recueils d'expérience pour alimenter cette réflexion et communiquer auprès des salariés avec des newsletters sur les grandes échéances.
- Travailler avec l'observatoire des métiers du numérique en s'appuyant sur l'OPCO ATLAS des « *services financiers et du conseil* » en création, qui est une co-construction entre les branches des Experts-Comptables, la branche de l'assurance et courtage et la profession des bureaux d'études.

Il en est de même concernant **la sensibilisation et l'information des salariés**. Dans ce cadre, il faudra :

- A travers la plateforme, informer les salariés au fur et à mesure des évolutions :
  - Par des newsletters qui feront état des outils utilisés dans les cabinets, des évolutions des métiers (et donc des tâches associées), des compétences requises et du type de formation permettant leur acquisition.
  - Evidemment y seront incluses les informations sur le secteur, sur les évolutions liées aux changements que rencontre le secteur comme par exemple la DSN, la facture électronique ou encore la simplification administrative, afin que les salariés en soient informés et soient ainsi au fait

de l'employabilité de nombre de compétences.

- Ce sera également un support intéressant pour établir, au fil du temps, une liste chaque fois réactualisée des outils utilisés.

- Par des vidéos visant à informer le plus grand nombre possible de salariés et à diffuser certains contenus de formation, notamment les analyses prospectives sur le secteur d'activité et les enjeux de la transition numérique. Ils sont diffusés sur YouTube et figurent sur le site de la Fédération des sociétés d'études de la CGT. Voir <https://www.soc-etudes.cgt.fr/>
- Par des événements comme les assises seront organisés pour présenter l'état des travaux et réflexions menés sur le sujet de la transformation numérique dans le secteur de l'expertise-comptable ici et au fil du temps.
- Un guide à l'attention des salariés va être publié, nous allons y revenir dans quelques instants.

Enfin, il faut **mettre en place les formations adaptées à la fois en termes de contenus et de modalités favorisant l'accès à ces formations. Nous proposons de :**

- Développer, à travers l'OPCO, des formations prises en charge intégralement, accessibles par MOOC, voire, pour certains blocs de compétences, via le e-learning. Il faudra penser les parcours de formation en s'appuyant sur les différentes modalités existantes pour que chacun puisse adapter sa formation à ses contraintes personnelles et professionnelles en acquérant les compétences nécessaires pour s'adapter à la nouvelle donne.
- Créer ou revoir les certifications existantes pour intégrer les problématiques liées à la digitalisation de l'économie et à l'évolution des métiers de la branche de l'expertise comptable.
- Penser à prévoir des mesures spécifiques pour les salariés dits « seniors », l'âge étant réputé comme un facteur de fragilisation des travailleurs sur le marché de l'emploi.
- Prévoir aussi des mesures facilitant l'accès à la formation, notamment pour les femmes avec des organisations souples et des modalités prévues en conséquence, comme le e-learning et les MOOC, les femmes étant plus souvent concernées par le temps partiel et les problématiques de disponibilité, voire de moyens, qui en découlent. Des parcours de formation articulant différentes modalités de formation y contribuent à apporter des solutions à ces difficultés.

Au regard de nos analyses et études, nous avons dégagé quelques pistes :

### **1/ Pour anticiper**

Aussi, en prenant en compte les évolutions de l'activité, le contexte de l'expertise-comptable (*comme les offres et produits*), et la digitalisation des

pratiques (*nouveaux logiciels, interfaces, retraitements etc.*), les évolutions des métiers ou encore sur les évolutions de l'organisation de travail, nous avançons plusieurs idées :

- Organiser une veille sur la réglementation et les métiers en s'appuyant sur l'observatoire de la branche (OMECA) et celui des métiers du numérique (OPIIEC).
- A travers le site de la fédération des sociétés d'études CGT, mettre en place une plateforme permettant le partage d'expériences entre les salariés sur les évolutions rencontrées (sur les outils, conditions de travail, tâches réalisées) etc.
- Parallèlement, à travers cette démarche de co-construction, favoriser l'émergence de partenariats autour de réseaux composés d'experts, des organisations syndicales de salariés ou encore d'universitaires dont les travaux seront présentés à travers l'organisation d'évènements tels que celui-ci.

## **2/ Pour sensibiliser**

Il faut informer les salariés sur ces évolutions et intervenir pour favoriser les retours d'expériences et les échanges, nous déploierons :

- Des actions de communication : des vidéos sont mises en ligne sur YouTube et sur le site de la Fédération des sociétés d'études.
- Des newsletters régulières seront mises en ligne et envoyées. Elles concernent notamment :
  - L'évolution de l'emploi selon les métiers.
  - Les outils utilisés et développés dans les entreprises de la branche sur lesquels il faut être formé pour assurer son employabilité dans le secteur, nouvelles organisations du travail (*les évolutions des périmètres de responsabilité sont fréquentes avec le déploiement des méthodes agiles*).
  - L'évolution des demandes des clients.
- Un guide à destination des salariés concernant la formation au Numérique dans le métier des experts-comptables. Ce guide vise à informer les salariés du secteur et plus particulièrement ceux des TPE et PME des grandes évolutions actuelles de leur marché et des impacts de la transformation numérique. Ce guide présentera toutes les sources d'information disponibles : les sites en ligne, les acteurs intervenant sur ce sujet et les institutions susceptibles d'apporter des informations aux salariés comme par exemple les sites des observatoires des métiers mobilisés, ceux des OPCA et la présentation du futur OPCO. Il s'agit de fournir aux salariés tous les moyens de se tenir informés et de se former.
- D'une part, le guide vise à fournir aux salariés les moyens de trouver les informations dont ils ont besoin et de leur communiquer une méthodologie les conduisant à se poser les bonnes questions :
  - Quelles sont les orientations stratégiques de l'entreprise, les évolutions de l'organisation et les conséquences attendues sur les emplois et les métiers ?

- À travers les informations à disposition, quel est le projet de transformation numérique de l'entreprise dont le salarié dépend ?
- Quels sont les usages attendus des gains de productivité dans mon entreprise, quelles sont les nouvelles tâches envisagées pour le métier dont dépend le salarié ?
- Quel est le niveau d'information attendu ?
- D'autre part, dans la même veine, il s'agit de confier aux salariés une méthodologie leur permettant de s'interroger sur leurs propres usages et maîtrises des outils numériques, pour pouvoir envisager leurs besoins d'adaptation et d'accompagnement.
  - Il s'agit d'aider les salariés à faire leur propre pré-diagnostic de leurs compétences et besoins de formation professionnelle pour les sensibiliser au sujet certes, mais également pour les accompagner dans leur appropriation des dispositifs et mesures déployés par les différents institutions et acteurs pour construire leur évolution professionnelle.
  - Afin de leur permettre d'identifier les relais et les leviers à leur disposition pour entrer dans une démarche d'évolution professionnelle, pour choisir les formations dont ils ont besoin et auxquelles ils peuvent prétendre en fonction des objectifs poursuivis, de leur profil initial et du devenir de leur métier au sein de la profession.
- Enfin seront également présentées les différentes sources d'information, les outils déployés dans le secteur mais également les éléments d'information relevant d'un niveau interprofessionnel, certaines évolutions techniques mobilisant des savoir-faire relevant plus souvent d'autres branches. Certains salariés travaillant sur la paie par exemple peuvent être amenés à devoir développer des compétences de gestion de données.

### **3/ Le travail d'anticipation et de sensibilisation vise à accompagner les salariés dans une démarche d'évolution professionnelle en déployant des dispositifs et des mesures leur permettant d'en être les acteurs :**

- Bénéficier des outils paritaires et collectifs déployés à travers les observatoires de branche et l'OPCO, pour anticiper les évolutions, revoir et créer de nouvelles certifications et adapter l'offre de formation :
  - La branche des Experts-Comptables a voté unanimement pour un OPCO ATLAS des « *services financiers et du conseil* ». C'est une co-construction, avec notamment la branche de l'assurance et courtage et la profession des bureaux d'études.
  - Collectivement et paritairement sont mis en place dans ce futur OPCO des commissions paritaires transversales dont une relative à la prospective et la transformation des métiers qui permettra de définir des axes d'intervention et des plans d'action. En s'appuyant sur ces commissions, de nouvelles certifications pourront être créées, d'autres actualisées en intégrant le digital dans les métiers de la profession.

Pour ce faire, la plateforme de l'OPCA FafieCertif pourra être utilisée.

- La fracture numérique est aussi une fracture générationnelle : des mesures adaptées particulières pourront être développées pour les salariés dits seniors, mesures d'autant plus nécessaires que comme le montrent les différentes études, les salariés du secteur peuvent être en moyenne plus âgés.

- Dans le cadre de ces nouveaux dispositifs, un travail de co-construction sur l'accompagnement individuel pourra être réalisé et permettre de définir des mesures et dispositifs favorables à ces évolutions : abondements des dispositifs comme le CPF de transition, financement par la branche de formation destinées à accompagner les transformations des métiers, travail sur les évolutions nécessaires des certifications.
- Concevoir des actions nationales spécifiques propres à la branche, actions de formation prises en charge à 100% par la branche, à travers des Organismes de Formation choisis agréés par l'OPCO, formations élaborées sur mesure.

- Les actions de formation pourraient être décomposées en modules, élaborées par rapport à des parcours de formation à définir dans le cadre des commissions paritaires transversales, pouvant combiner différents modules de formation selon les blocs de compétences recherchés par métier. La relation client peut revêtir différentes formes : depuis l'accueil avant de confier le client au bon interlocuteur jusqu'au conseil, des compétences très différentes sont mobilisées et se cachent derrière le terme « *relation client* ». En outre, échanger avec le client sur un dossier et être en capacité de le conseiller nécessitent aussi des compétences différentes. Les parcours de formation seront construits en déterminant des étapes en fonction du profil initial des participants et des objectifs d'acquisition et de validation des connaissances. Dans cette perspective, en fonction des parcours et des salariés devront être définis pour chaque module :

\* Le profil initial des participants (publics visés).

\* Les prérequis selon les thématiques (niveau de base pour suivre la formation selon les publics).

\* Les objectifs de la formation.

\* Le rappel du parcours de formation et le positionnement du module dans l'ensemble du parcours, pour informer sur les modules de formation nécessaires à l'acquisition du bloc de compétences visé.

\* Des moyens pédagogiques : afin d'assurer la faisabilité de cet accompagnement, les formations pourront être déployées, pour certaines à travers des MOOC, des formations en présentiel et éventuellement des actions de e-learning. Les parcours de formation pourront ainsi prévoir de combiner différents modules, déployés selon différentes modalités pour favoriser l'accès à la formation : certaines formations pourront être déployées via le e-learning, d'autres en MOOC et en présentiel, le tout permettant de former un parcours qualifiant, adapté aux besoins tout en

s'inquiétant de la validation possible de l'acquisition des connaissances.

- La valorisation de ces formations, de leurs acquis et des savoir-faire techniques notamment devra faire l'objet d'une négociation et bien sûr être mise en place.

- Le niveau interprofessionnel et les évolutions des métiers sont pris en compte dans cette démarche, à travers le recours aux observatoires de branche (l'OPIIEC) et les commissions paritaires transversales :

- \* Des répercussions fortes sont attendues sur le métier à travers la digitalisation de l'activité et des pratiques qui se combine avec l'évolution réglementaire telle que la DSN ou la facture électronique, et les outils numériques :

=> Des formations sur les outils numériques et sur le traitement des flux d'information seront mises en place : concernant la mise en œuvre de la DSN, en intégrant le contexte de numérisation et d'automatisation de l'activité de la paie ou encore de la gestion de flux des données.

=> D'autres viseront à développer les compétences nécessaires à l'exploitation des informations liées à la DSN par exemple ou à la facture électronique, pour pouvoir proposer les services ou le conseil sur la gestion de trésorerie par exemple. Des formations propres aux techniques du Big Data et Analytics devront être déployées.

Les enjeux du numérique sur le secteur se déclinent donc en termes d'emploi et de métiers, entraînant des besoins forts d'adaptation sans que les évolutions futures et les éléments prospectifs soient si faciles à anticiper. A échéance 5 ans, dans l'ensemble de l'économie, sont attendues de profondes évolutions des technologies autour de l'intelligence artificielle avec des répercussions sur l'organisation du travail et la volumétrie des emplois. Pour autant, aucun élément précis n'a pu être encore identifié. C'est la raison pour laquelle l'activité de veille des observatoires est décisive et doit se maintenir dans le temps pour permettre ensuite aux différentes institutions (*commissions paritaires, observatoires, OPCO*) de co-construire les réponses adaptées.

En conséquence les propositions ci-dessus visent à accompagner les évolutions qui ont pu être anticipées à court terme. Mais elles doivent s'inscrire dans une démarche globale qui prévoit d'intégrer, au fil du temps, les problématiques issues des évolutions technologiques que l'on sait à venir mais encore difficiles à définir précisément.

Mais la réflexion sur l'évolution du travail ne peut se limiter à la constitution de nouvelles offres et de nouvelles compétences. Les gains de productivité qui émergeront de ces changements seront très probablement réinvestis dans d'autres activités, de service et de conseil. Mais ils peuvent aussi permettre d'intervenir sur les conditions de travail, sur l'intensification relevée par nombre de salariés : la CGT porte depuis plusieurs années la revendication d'une baisse du temps de travail, pour une semaine de 32 heures.

## QUESTIONNAIRE

**Merci de bien vouloir prendre un peu de votre temps, 20 minutes maximum, pour répondre à chacune de ces questions.**

**Elles ont pour objectif de comprendre vos conditions actuelles de travail et leurs évolutions récentes.**

**Les conditions d'accès à ce questionnaire en garantissent l'anonymat et la confidentialité les plus stricts.**

### VOTRE POSTE ACTUEL

#### Vous êtes

- en CDI
- en CDD
- en contrat d'apprentissage/professionnalisation

Si en CDD : Durée de votre contrat actuel : [ \_\_\_\_\_ ] ans ou [ \_\_\_\_\_ ] mois

#### Quelle est votre catégorie ?

- Cadre  Agent de maîtrise ou assimilé cadre  Employé-e

#### Quelle est votre fonction ?

- Assistant.e
- Directeur.e
- Assistant.e comptable
- Chargé.e de mission expertise comptable
- Collaborateur.e comptable
- Chargé de clientèle expertise comptable
- Gestionnaire paie (ou technicien paie)
- Gestionnaire audit (ou technicien audit)
- Auditeur
- Manager audit
- Directeur.e audit
- Chef de projet
- Consultant.e
- Assistant.e juridique
- Responsable juridique
- Technicien informatique
- Expert-comptable
- Commissaire aux comptes

Quelle est votre ancienneté sur cette fonction ? [ \_\_\_\_\_ ] ans

**Vous travaillez dans un cabinet** (si plusieurs établissements, répondre au périmètre de l'ensemble des établissements)

- De moins de 10 salariés  De 10 à 50 salariés  De 51 à 300 salariés  de 301 à 999 salariés  1000 salariés et plus

**Etes-vous en contact avec des clients ?**

- Oui de vive voix, en présentiel
- Oui par téléphone
- Oui par messagerie électronique
- Non

**Si oui en présentiel,**

- chez le client
- Au cabinet

**Si oui la plupart de vos clients sont-ils à proximité géographique de votre cabinet ou entreprise**

- oui
- non

**Avez-vous une responsabilité de management d'une équipe ?**

- Oui
- non

**Quels sont vos outils de travail ? Numérotez de 1 (le plus utilisé) à 6 (le moins important) ou les case(s) correspondant à votre situation**

- Ordinateur fixe
- Ordinateur portable
- Tablette
- Téléphone portable
- Outils de visio-conférence avec les collègues
- Outils de visio-conférence avec les clients

**Votre cabinet met-il à votre disposition à titre professionnel**

*Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation*

- Une adresse électronique individuelle
- Une adresse électronique commune du cabinet
- L'accès à Internet
- L'accès à un intranet (site internet propre au cabinet)
- L'accès à un serveur propre du cabinet
- L'accès à un espace de stockage type « cloud »

**Les logiciels que vous utilisez vous permettent** *Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation*

- Le traitement d'informations (logiciels comptables, paie...)
- L'intégration de données numériques qui évite une saisie manuelle
- L'organisation de votre travail (agenda numérique, ....)

**Les outils collaboratifs suivants sont-ils utilisés dans votre entreprise ?** *Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation*

- Partage de fichiers
- Vidéoconférence
- Gestion de projet
- Réseau social d'entreprise
- Partage d'agenda

Si oui, vous considérez-vous à l'aise avec ces outils ?

- Oui tout à fait  Plutôt oui  Plutôt non  Non pas du tout  Ne sais pas

Disposez-vous à votre domicile d'un ordinateur (fixe ou portable) ?

- Oui, personnel  
 Oui, appartenant à l'employeur  
 Non

Disposez-vous d'un accès à Internet chez vous ?

- Oui  
 Non

---

## Votre travail et vous

Cette partie concerne uniquement vos pratiques professionnelles

---

Utilisez-vous Internet à des fins professionnelles (en dehors de la messagerie) ?

- Oui  
 Non

Si oui, depuis quelle année ? |\_||\_||\_||

Utilisez-vous un Intranet ou un autre réseau de communication interne ?

- Oui  
 Non

Si oui pour internet ou intranet

Vous arrive-t-il, dans le cadre de votre activité professionnelle, via Internet ou l'Intranet ou d'autres réseaux de réaliser les actions suivantes ?

**Exclure les cas où les actions sont réalisées via une messagerie électronique**

- consulter une base de données de l'entreprise ?  oui  non
- travailler en collaboration via un serveur commun ou un disque dur partagé ?  oui  non
- renseigner sur des fichiers une demande de congés, un suivi d'activité ou d'autres formulaires administratifs de votre cabinet ?  oui  non

Si oui, depuis trois ans (ou depuis votre arrivée dans l'entreprise si moins de 3 ans), les demandes de renseignements sont-elles devenues ... ?

- Moins fréquentes  
 Plus fréquentes  
 Cela n'a pas évolué

Combien de temps environ utilisez-vous l'informatique, à titre professionnel (tous matériels et toutes activités confondus) ? y compris le travail professionnel à la maison ou au cours de déplacements

Nombre d'heures par jour [\_\_\_\_\_]

Combien de temps passez-vous chaque jour à traiter vos messages électroniques professionnels ? (approximativement)

- Moins de 10 minutes  
 De 10 à moins de 30 minutes  
 De 30 minutes à moins d'1 heure  
 De 1 h à moins de 2 h  
 2 h et plus

**Quand avez-vous changé de matériel informatique (micro-ordinateur, terminal) y compris ajout d'un périphérique, hors remplacement de composants défectueux**

- Il y a moins d'un an
- Il y a 2 ou 3 ans
- Il y a plus de 3 ans

**Quand avez-vous changé de logiciel sauf simple actualisation ou changement de version de logiciel**

- Il y a moins d'un an
- Il y a 2 ou 3 ans
- Il y a plus de 3 ans

**Votre entreprise vous a-t-elle assuré des formations à l'utilisation des logiciels utilisés en interne ?**

- Oui
- Non

**Ces formations ont duré ...Si plusieurs formations, cumuler la durée**

- Moins de trois jours temps plein (soit moins de 18 heures)
- De trois à 5 jours temps plein (soit de 18 à 30 heures)
- De 1 à 4 semaines (soit de 30 à 120 heures)
- Un mois ou plus (plus de 120 heures)

**En quelle année s'est déroulée cette dernière formation ?**

Notez l'année [ \_\_\_\_\_ ]

**Pensez-vous que cette formation a été ou sera utile ...Plusieurs réponses possibles**

- Pour votre travail actuel
- Pour un futur travail
- En dehors de votre travail (pour vos loisirs, votre culture personnelle, une activité associative...)
- Cette formation n'est pas utile

**Quels sont les modes de transmission des informations entre vous et vos clients**

Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation

- Format papier
- Format numérique (documents papier numérisés sous format pdf par exemple)
- Fichiers numériques de données
- Echanges de données informatisées (EDI/GED)
- Non concerné.e

**Quels sont les modes de transmission des informations entre vous à titre professionnel et l'administration fiscale**

Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation

- Portail déclaratif
- Format numérique
- Autre (précisez) : .....
- Non concerné.e

**Quels sont les modes de transmission des informations entre vous à titre professionnel et les administrations sociales (URSSAF, mutuelles...)**

Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation

- Déclaration sociale nominative
- Autre (précisez) : .....
- Non concerné.e

**Quels sont les modes de transmission des informations entre vous à titre professionnel et les établissements bancaires**

- Format numérique (
- Autre (précisez) : .....
- Non concerné.e

**Votre travail implique-t-il de saisir des informations sur ordinateur ?**

- Oui
- Non

**Si oui, est-ce ... ?**

- La moitié de la journée ou plus
- Moins longtemps, mais tous les jours
- Moins souvent

**Si oui, vous le faites**

- Chez les clients eux-mêmes
- A votre bureau

**Si oui, depuis trois ans (ou depuis votre arrivée dans l'entreprise si moins de 3 ans), ce travail de saisie est-il devenu ... ?**

- Moins fréquent
- Plus fréquent
- Cela n'a pas évolué

**Le travail d'un.e de vos collègues implique-t-il de saisir des informations sur ordinateur ... ?**

- Oui
- Non

**Si oui, est-ce ... ?**

- La moitié de la journée ou plus
- Moins longtemps, mais tous les jours
- Moins souvent

---

## À propos de vos conditions de vie au travail...

---

**Arrive-t-il que votre rythme de travail soit perturbé par des pannes, ou des incidents de l'informatique (ordinateur, accès aux bases de données, à internet, à la messagerie...) ... ?**

- Non concerné (mon travail ne dépend pas de l'informatique)
- Souvent (au moins une fois par semaine)
- Parfois (au moins une fois par mois)
- Jamais ou presque
- Votre travail consiste à gérer ou réparer les pannes

**Depuis trois ans (ou depuis votre arrivée dans l'entreprise si moins de 3 ans), ces pannes sont-elles devenues ... ?**

- Moins fréquentes
- Plus fréquentes
- Cela n'a pas évolué

**En général, quand au cours de votre travail vous rencontrez des difficultés techniques (notamment informatiques du type bug, recherche d'une fonction dans un logiciel, etc.), que faites-vous ?**

- Vous vous débrouillez seul.e
- Vous vous débrouillez avec les collègues qui vous entourent
- Vous faites directement appel à des spécialistes de votre entreprise
- Vous faites appel directement à des spécialistes extérieurs à votre entreprise

**Devez-vous faire face à des pics d'activité ?**

- Oui
- Non

**Si oui, ces pics d'activité sont plutôt**

- Quotidiens
- Hebdomadaires ou presque
- Mensuels ou presque
- Annuels (une ou plusieurs périodes de l'année)

**Généralement, connaissez-vous à l'avance les moments ou périodes où interviennent ces pics d'activité ?**

- Oui, à peu près
- Non

**Depuis trois ans (ou depuis votre arrivée dans l'entreprise si moins de 3 ans), ces pics d'activité sont-ils devenus ... ?**

- Moins fréquents
- Plus fréquents
- Cela n'a pas évolué

**Avez-vous un entretien individuel d'évaluation chaque année ?**

- Oui
- Non

**Si oui, c'est votre responsable hiérarchique direct (N+1) qui le réalise**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Si oui, l'entretien porte-t-il sur des critères précis et mesurables ?**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Si vous avez un entretien annuel, permet-il de faire évoluer votre situation professionnelle (formation, promotion...)**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Devez-vous atteindre des objectifs précis (objectifs chiffrés, de quantité comme un chiffre d'affaires, un nombre de clients, un nombre de dossiers, etc. ou de qualité comme un pourcentage d'erreurs, de rebus, de plaintes clients, etc) ?**

- Oui
- Non

**Si oui, avez-vous la possibilité de modifier ces objectifs ?**

- Oui, à votre propre initiative
- Oui, en discutant seul à seul avec votre supérieur hiérarchique
- Oui, en discutant à plusieurs ou collectivement
- Non

**En général, lorsque vos supérieurs hiérarchiques vous disent ce qu'il faut faire, est-ce que ... ?**

- Ils vous disent aussi COMMENT il faut faire
- Ils indiquent PLUTÔT L'OBJECTIF du travail et VOUS CHOISISSEZ vous-même la façon d'y arriver

**Vous arrive-t-il d'emporter du travail chez vous ?** *En dehors des horaires contractuels de travail*

- Oui
- Non
- Sans objet (travail à domicile, impossibilité technique...)

**Si oui, à quelle fréquence ?**

- Tous les jours ou presque
- Une fois ou plus par semaine
- Une fois ou plus par mois
- Moins souvent

**Si oui, depuis trois ans (ou depuis votre arrivée dans l'entreprise si moins de 3 ans), emporter du travail à la maison est-il devenu ... ?**

- Moins fréquent
- Plus fréquent
- Cela n'a pas évolué

**Vous arrive-t-il d'utiliser un ordinateur ou une liaison Internet à votre domicile pour des besoins professionnels ?**

- Oui
- Non

**Si oui, à quelle fréquence ?**

- Tous les jours ou presque
- Pas tous les jours mais une fois par semaine
- De 1 à 3 fois par mois
- Moins souvent

**Le plus souvent est-ce inclus dans vos heures (officielles) de travail (travail à domicile, télétravail, ...) ?**

- Oui
- Non

**Sinon, souhaiteriez-vous avoir la possibilité d'être en télétravail une partie de la semaine (travail à domicile) ?**

- Oui
- Non

**Vous arrive-t-il d'être joint par votre entreprise en dehors de vos horaires de travail (hors astreintes) pour les besoins du travail ?**

- Souvent (au moins une fois par semaine)
- De temps en temps (au moins une fois par mois)
- Parfois (au moins une fois tous les 5/6 mois)
- Jamais ou presque

**Votre travail est-il contrôlé... ?** (Une seule réponse)

- En permanence
- Au moins une fois par jour
- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- A certaines occasions
- Rarement ou jamais

### Par qui l'est-il ... ?

- Votre supérieur hiérarchique, par la direction du service ?
- D'autres collègues de l'entreprise ?
- Des organismes ou des personnes extérieures à l'entreprise (*y compris audit, questionnaires de satisfaction clients...*) ?

### Si oui, depuis trois ans (ou depuis votre arrivée dans l'entreprise si moins de 3 ans), le contrôle de votre travail est-il devenu ... ?

- Moins fréquent
- Plus fréquent
- Cela n'a pas évolué

### Devez-vous saisir des informations sur votre activité ? (Une seule réponse)

- En permanence
- Au moins une fois par jour
- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- A certaines occasions
- Rarement ou jamais

### Etes-vous surveillé.e dans votre travail par des moyens informatiques ou vidéo ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

### Au cours des trois dernières années (ou depuis votre arrivée dans l'entreprise si moins de 3 ans), avez-vous formulé une demande de formation ?

- Oui
- Non

### Si oui, cette demande a-t-elle ou va-t-elle être suivie d'effet ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

---

## À propos des changements au travail...

---

### Votre travail ou celui de vos collègues a-t-il changé depuis ces trois dernières années (ou depuis votre arrivée au cabinet si moins de 3 ans) ?

- à cause d'un ou plusieurs changement(s) dans les techniques utilisées (changement de logiciels, changements d'outils) ?
  - Oui
  - Non
  
- à cause d'un ou plusieurs changement(s) dans les façons de travailler ou dans l'organisation du travail (par exemple, *changement dans l'organisation des services, dans les horaires...*) ?
  - Oui
  - Non

**Si oui pour un des changements, pensez-vous que ce ou ces changements ont eu un impact sur votre travail ?**

- Très important
- Important
- Peu important
- Aucun impact

***Si le changement a eu un impact très important ou important***

**Pensez-vous que c'est, pour votre travail, ...**

- Plutôt positif : décrire en quelques mots
- Plutôt négatif : décrire en quelques mots
- Les aspects positifs et les aspects négatifs se compensent

**Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de (l'un de) ces changements ?**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Dans les 3 prochaines années, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?**

- Oui, peut-être, sans doute
- Non, probablement pas
- Ne sait pas

**Vous estimez-vous bien informé-e des évolutions en cours dans votre environnement professionnel (évolutions d'ordre économique, organisationnel, technique...)**

- D'accord
- Pas d'accord et ça vous dérange
- Pas d'accord et ça ne vous dérange pas

**Vous attendez-vous à vivre un changement (procédures de travail, mobilité, changement de poste, reconversion...) dans votre situation de travail ?**

- Non
- Oui et ça vous dérange
- Oui et ça ne vous dérange pas

**Si oui, ce changement concerne (plusieurs réponses possibles)**

- Des évolutions dans les procédures de travail
- Des évolutions ou changement dans les outils de travail
- Un changement de poste
- Une mobilité
- Un changement de collègue ou de supérieur hiérarchique
- Autres (précisez).....

**Avez-vous des perspectives de promotion dans votre travail ?**

- Oui
- Non et ça ne me dérange pas
- Non et ça me dérange

**Etes-vous inquiet-e au sujet de la pérennité de votre emploi au sein du cabinet**

- Non
- Oui et ça ne me dérange pas
- Oui et ça me dérange

**Vous sentez-vous en capacité de faire le même travail jusqu'à votre départ à la retraite ?**

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout
- Ne sait pas

**Pensez-vous que le travail que vous effectuez actuellement puisse être automatisé dans le futur ?**

- Non
- Oui, partiellement
- Oui, totalement
- Ne sait pas

**Pensez-vous que des outils numériques sont utiles pour effectuer un travail de meilleure qualité ou avec un plus grand confort ?**

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Si vous souhaitez ajouter un commentaire concernant vos perspectives professionnelles**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

## MIEUX VOUS CONNAÎTRE

---

**Vous êtes**  Un homme  Une femme

**Quel est votre âge ?** [ \_\_\_\_\_ ] ans

**Quelle est votre situation familiale**

- Célibataire
- en couple

**Avez-vous des personnes (parents, enfants) en charge ?**

- Oui
- Non

**Quel est votre niveau de diplôme le plus élevé ?** *(Une seule réponse)*

- Aucun diplôme
- Certificat d'études primaire, BEPC
- CAP ou BEP
- BAC – BAC PRO
- BAC +2 (DEUG, BTS, DUT)
- BAC +3 DEC
- BAC +3 autres
- Bac +5 DESC
- BAC +5 autres (DEA, DESS, 3<sup>ème</sup> cycle universitaire, diplôme d'ingénieur, Grandes Ecoles)
- Diplôme supérieur à Bac + 5

**Quelle est la date d'obtention de ce diplôme ?** [ \_\_\_\_\_ ] an

**Ce diplôme vous permet-il ou vous a-t-il apporté les connaissances et compétences suffisantes pour assurer les principales missions de votre poste actuel ?**

Oui     Non

**Si non, précisez**

**pourquoi.....**  
.....

**Votre cabinet est spécialisé dans le conseil aux instances de représentation du personnel**

Oui     Non

**Quelle est votre ancienneté au sein de l'entreprise (à la date de votre premier contrat) ?**

ans

**Si vous le connaissez, quel est votre niveau de classification ?**

- N1 Direction
- N2 Conception et animation
- N3 Conception assistée
- N4 Exécution avec délégation
- N5 Exécution





## Fédération des Sociétés d'Études

263, rue de Paris - Case 421 - 93514 Montreuil - Cedex - Téléphone : 01 55 82 89 41  
Fax : 01 55 82 89 42 - E-mail : [fsetud@cgt.fr](mailto:fsetud@cgt.fr) - Site Internet : [www.soc-etudes.cgt.fr](http://www.soc-etudes.cgt.fr)