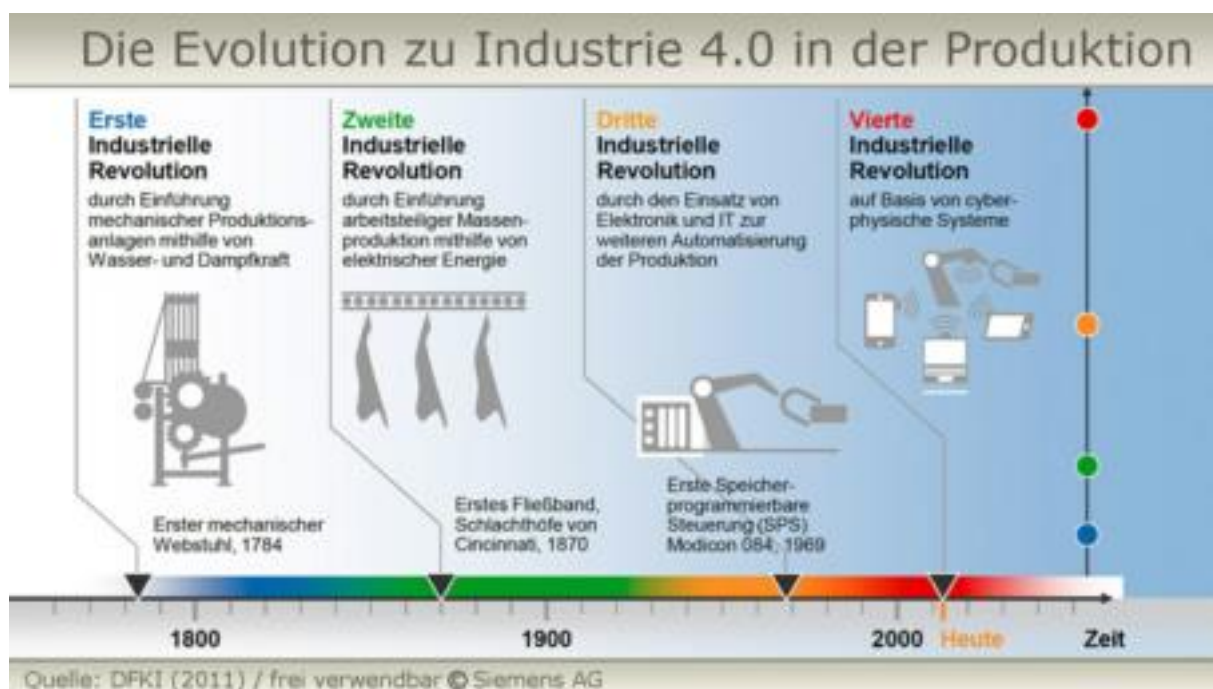


## Enjeux de la digitalisation

**Objet : Accompagner la numérisation dans le monde du travail, sauvegarder et développer les droits des salariés.**



### Introduction :

#### La numérisation dans son contexte historique

De la première révolution industrielle, qui a permis de faciliter le travail grâce à l'introduction de systèmes de production mécaniques utilisant la force hydraulique et la vapeur, jusqu'à la quatrième révolution industrielle qui comprend bien plus de secteurs que seulement l'industrie.

La numérisation modifie le monde du travail de manière fondamentale. Cela fait longtemps que la production industrielle n'est plus le seul domaine totalement changé par la numérisation. Désormais, tous les domaines du travail et de la vie sont touchés par la numérisation.

La vitesse de la pénétration numérique dans tous les domaines de la vie est énorme et les défis sont grands. La numérisation présente de nombreux avantages pour la population, si on pense aux soins médicaux et à la proximité de l'administration avec les citoyens. Néanmoins, elle est aussi source de dangers, si on ne parvient pas à rallier les citoyens aux nouvelles technologies. Les personnes qui ne peuvent ou ne veulent pas suivre cette évolution ne doivent pas être désavantagées par rapport à celles qui font usage des technologies électroniques, par exemple en traitant leur demande différemment, ou d'un point de vue pécuniaire. En outre, il ne faudrait pas négliger les questions relatives à la sécurité des données et à la protection des droits de la personnalité.

De nombreuses formes de travail perdent leur dépendance géographique et temporelle. Ce haut degré de flexibilisation comporte de grandes chances, mais également de nombreux risques. A l'avenir, bien des activités pourront être effectuées par des machines. Ces dernières vont communiquer entre elles sans aucune intervention humaine. Dans un avenir proche, des logiciels sophistiqués seront en mesure de préparer de nombreux processus décisionnels par le traitement de données numériques (de plus en plus) disponibles et facilement accessibles. Des activités qui étaient jusqu'ici réservées à des gestionnaires de dossiers hautement qualifiés. Des robots apprennent à simuler des capacités cognitives et à faire preuve d'empathie.

La flexibilisation du travail, c'est-à-dire le fait qu'un travail puisse être effectué à n'importe quel moment et à n'importe quel endroit du monde comporte également le risque que les horaires et les prestations de travail ne pourront plus être protégés. L'auto-exploitation et le surmenage entraînés par de nouveaux styles de travail peuvent devenir une menace.

La quantité de données disponibles augmente sans cesse, avec une rapidité de plus en plus grande. Les données, notamment les données personnelles, sont la matière première du 21<sup>e</sup> siècle. « Big Data », c'est le nom que nous rencontrons régulièrement. La numérisation de tous les domaines de la vie permet de jeter un regard complètement nouveau sur des états de fait qui étaient impossibles autrefois. La protection des données et la sécurité des réseaux numériques vont être des éléments décisifs pour l'acceptation de la numérisation au sein de la société. Nous n'en sommes qu'au début de cette évolution. Au début de la révolution numérique !

Les syndicats sont sollicités au niveau européen pour accompagner le processus des nouveaux mondes du travail et pour fournir aux personnes des aides pour un monde du travail équitable.

### **Conséquences sur le monde du travail :**

- Dans la production industrielle ainsi que dans la production de biens réels, des machines et robots pilotés par des ordinateurs assument de plus en plus souvent, et de manière plus globale, des processus de production qui étaient auparavant effectués par la main de l'homme. Les profils professionnels vont continuer à changer fondamentalement ou disparaître totalement. Exemples : ouvrier, mécanicien, tourneur, imprimeur etc.
  - Avantage : les frais liés au salaire perdent de leur importance, cela permet de rapatrier des productions délocalisées dans des pays à bas salaires.
  - Inconvénient : les emplois créés ne compensent pas les emplois perdus, seul un petit nombre profite de la productivité croissante.
- De plus en plus de processus de travail sont réalisés par des logiciels. Des décisions autrefois prises par des gestionnaires de dossiers hautement qualifiés sont désormais prises par des logiciels, sur la base d'une abondance d'informations disponibles numériquement. Exemples : analyste de crédits, conseiller en placement, agent d'assurance, auditeurs etc.

- Avantage : exécution rapide, standards unifiés.
- Inconvénient : un grand nombre d'emplois qualifiés sont perdus et ne sont guère remplacés par des nouveaux.
- L'utilisation de machines et robots pilotés par ordinateur et de logiciels sophistiqués dans le commerce prend de l'ampleur. Le commerce en ligne et les possibilités techniques modifient fondamentalement la situation actuelle. En Autriche par exemple, la seule possibilité de créer un supermarché numérique menace quelque 200'000 emplois de caissières et de caissiers ou de vendeuses et vendeurs. La marchandise est équipée d'une puce, le paiement se fait sans contact, par le biais d'une carte de débit ou d'un téléphone portable. Les clients n'ont plus qu'à traverser un tunnel de scannage avec leur chariot. La marchandise n'a pas besoin d'être déposée sur un tapis roulant. Le paiement se fait sans contact. Des robots remplissent les rayons du supermarché. Les nouvelles technologies modifient considérablement la distribution des marchandises. Il apparaît de plus en plus que des véhicules sans chauffeur (également à l'administration postale) et des drones vont prendre en charge la distribution des marchandises entre entreprises, voire même vers les clients privés.
  - Avantage : simple, rapide et confortable pour les clients. Pour les chaînes de supermarchés, plus de problème de démarque grâce à la saisie complète. Les frais liés au personnel d'expédition ou de distribution aux clients peuvent être économisés.
  - Inconvénient : perte durable d'un grand nombre d'emplois. Le client va devenir transparent. Le client ne sait pas ce qu'il advient de ses données relatives au comportement d'achat.
- Dans presque tous les domaines et toutes les branches, le travail peut être dissocié du lieu et du moment. Il s'ensuit une plus grande flexibilité (temps de travail etc.) qui peut, dans l'idéal, bénéficier autant aux salariés qu'aux employeurs.

Deux grands sujets gagnent en importance :

- **Télétravail** : désormais, de nombreux contrats collectifs de l'économie privée, ainsi que la base légale de la fonction publique, comprennent de très bonnes réglementations qui reposent essentiellement sur le fait que l'introduction du télétravail nécessite un consentement mutuel. Il convient de respecter des règles précises.
  - Avantage : Dans l'idéal, gain de souplesse au bénéfice des deux parties. D'un côté, il n'y a plus de frais de déplacement, de l'autre côté, on peut réduire les places de travail au bureau et donc les coûts.
  - Inconvénient: risque d'auto-exploitation. La séparation entre travail et vie privée est de plus en plus floue. Le temps de travail n'est plus contrôlé de manière objective.

Dans le cadre de la poursuite de la numérisation, il convient d'établir des règles et d'éviter les risques pour les travailleurs.

- **Crowdsourcing** ou **Crowdworking**: le terme « crowdsourcing » est une création issue de CROWD et d'outSOURCING. C'est une possibilité offerte aux entreprises d'externaliser des activités qui se font par ordinateur et de les confier à des prestataires. Ce modèle ne connaît pas de limite de branche. Fondamentalement, tout travail pouvant être effectué par ordinateur peut être sujet à du « crowdsourcing ». Les petites et moyennes entreprises font de plus en plus souvent appel à cette possibilité et optimisent ainsi leurs coûts – au détriment des emplois fixes. Il existe déjà plus de 2'000 plateformes de prestataires. Sur la plateforme [www.freelancer.com](http://www.freelancer.com), plus de 17 millions d'indépendants proposent actuellement leurs services. Aux Etats-Unis, on trouve sur ces plateformes des activités qualifiées qui sont proposées à un salaire horaire dès 1,50 \$.
  - **Avantage** : les entreprises peuvent réduire leurs frais et externaliser tout le risque à des prestataires ou à des indépendants dans le monde entier. Avantages seulement pour l'entreprise !
  - **Inconvénient** : la situation de concurrence mondiale entraîne une guerre des prix non réglementée, les rapports de travail deviennent précaires. C'est exclusivement le rendement qui est placé au centre. On ne voit plus l'être humain qu'il y a derrière. Le bénéfice du donneur d'ordre prime donc sur l'humain ! On peut observer ce qui suit :
    - absence de réglementations relevant du droit du travail,
    - absence de salaire minimal,
    - absence de protection des travailleurs, etc.
- Les moyens de contrôle étendus nécessitent des dispositions de protection étendues. Il faut s'assurer que les mesures de contrôle qui touchent la dignité humaine sont interdites. Les exemples négatifs comme Amazon ou des services de colis doivent aboutir à des réglementations efficaces relevant du droit collectif, afin que de telles pratiques indignes cessent immédiatement.
- Il faut également clarifier la question de la propriété des données. Si une application permet p.ex. de récolter des données sur l'utilisateur, ces données doivent appartenir à l'utilisateur, et pas à l'opérateur de l'application. Les exemples négatifs sont Google, Apple, Amazon ou de futurs fournisseurs de services. Cela permettrait de limiter la puissance de ces groupes à un niveau raisonnable. Toutefois, cela nécessite la mise en place de dispositions légales qui ne s'orientent pas au siège du fournisseur de services, mais au siège du salarié ou du citoyen.
- Les évolutions décrites vont entraîner la perte d'emplois à grande échelle. Il faut néanmoins partir du principe qu'un nombre nettement moins élevé de nouveaux emplois seront créés, il y aura plutôt un déplacement des anciens emplois vers les nouveaux. Différentes études à prendre au sérieux estiment qu'environ 40 à 60% de tous les emplois connus à ce jour seront supprimés dans les prochains 10 à 20 ans.

- Les changements du monde du travail vont également entraîner un changement dans la qualification des salariés. Un petit nombre de nouveaux emplois hautement qualifiés vont être créés, et des activités jusqu'ici exigeantes vont être remplacées par des activités moins exigeantes. Outre le risque d'une moins bonne rémunération, cela veut également dire que les recettes fiscales et des assurances sociales seront moindres.
- Pour l'heure, il n'y a que peu d'informations fiables par rapport aux futures exigences des nouveaux profils professionnels. Ce domaine n'est pas non plus acquis une fois pour toutes, il faut des déclarations concrètes pour les écoles, universités et écoles professionnelles.
- Même si à l'avenir des robots seront peut-être en mesure de simuler des aptitudes humaines, mêmes complexes, la chaleur humaine restera irremplaçable dans bien des métiers. La numérisation peut donc représenter une chance pour des groupes professionnels actuellement fortement sollicités – notamment dans les domaines de la santé et du social.

### Cinq questions centrales :

1. Où se situe la **VALEUR AJOUTEE** et où va l'argent ?

Suite à la numérisation, les chaînes de création de valeur jusqu'ici rigides vont devenir dynamiques. Les plateformes de prestataires de service comme p.ex. Freelancer.com, UBER, airbnb etc. génèrent de la valeur ajoutée dans presque tous les pays du monde. Il faut s'assurer que des impôts sont payés en conséquence et que l'argent ne disparaît pas dans des « paradis fiscaux ». En outre, il faut créer une égalité de traitement au niveau de la concurrence avec les prestataires établis au sein du pays (charges sociales etc.).

2. Comment est-ce que le **BENEFICE** issu du travail et des investissements est réparti équitablement ?

Si le bénéfice issu du travail diminue et que celui issu des investissements augmente, il faut trouver de nouveaux moyens de répartir équitablement ce bénéfice. Il convient de clarifier cette question de répartition pour le bien de tous, sans aucun tabou.

3. Comment est-ce que le **FINANCEMENT** des systèmes d'assurance sociale est garanti pour l'avenir ?

Même s'il y aura moins de travail à l'avenir, il faut garantir le financement des systèmes d'assurance sociale. Cela veut dire qu'il faut générer de nouvelles possibilités de financement. Le financement actuel, lié à un emploi, est trop étroit.

4. Comment est-ce que les **DROITS DES TRAVAILLEURS** vont être définis et sauvegardés dans le nouveau monde du travail ?

Même si les nouveaux mondes du travail donnent l'impression que les salariés vont pouvoir travailler de manière très flexible, le grand danger réside justement dans cette flexibilisation. En abandonnant les anciennes places de travail réunies à un endroit central, il y a un risque que les salariés soient livrés à eux-mêmes, également en termes de formation continue et développement professionnel.

Il faut également fixer des règles et des directives claires par rapport aux nouveaux profils professionnels. Cela nécessite un dialogue entre représentants des milieux économiques, Etat, organismes de formation et syndicats.

Il est à craindre que de nombreux « anciens » emplois soient supprimés. Il faut mettre sur pied un concept de la manière dont les travailleurs concernés pourront être intégrés dans de nouveaux emplois, sans qu'il en résulte pour eux un déclassement social. Le devoir d'assistance de l'employeur comprend également la garantie de l'employabilité au niveau de la formation, par le biais d'une formation continue permanente et le financement de ces mesures par les employeurs. Les offices de l'emploi doivent être en mesure de proposer des offres d'emploi porteuses d'avenir. En cas de suppression d'emplois, il faut définir des dispositions transitoires à long terme, pour la protection des salariés.

Il s'agit notamment de mettre sur pied des réglementations qui précisent les questions de la responsabilité des salariés en cas de « mobile working » ou « home office ». En outre, il faut clarifier des questions relatives au droit du travail. Est-ce que la lecture d'un mail à 22h00 est du temps de travail ? Si oui, il convient de respecter les périodes de repos jusqu'à la prochaine reprise ordinaire du travail. Comment est-ce que les horaires sont reconnus en cas de travail mobile ? Il faut s'assurer que la séparation entre travail, famille et loisirs ne s'estompe pas totalement. Les salariés doivent obligatoirement avoir la possibilité de se reposer et de ne pas être atteignables.

5. Qu'en est-il du **CITOYEN** et comment est-ce que ses **DROITS** sont sauvegardés ?

Pour qu'une société numérique puisse être acceptée, les citoyens doivent approuver l'évolution de manière positive. Cela suppose toutefois qu'aucun citoyen ne soit défavorisé s'il ne veut ou ne peut pas suivre l'évolution. Pour assurer la protection des citoyens, il faut créer une loi globale sur la protection des données qui garantit les droits des citoyens au niveau national.

## **Il en découle les champs d'action suivants :**

### **Champ d'action 1 :**

La numérisation doit améliorer la vie des citoyens et des travailleurs. Les bénéfices supplémentaires des groupes, acquis grâce à la numérisation, doivent être utilisés pour améliorer la vie des citoyens et des salariés.

Des personnes plus âgées notamment ne sont souvent plus en mesure d'adapter leurs conditions de vie personnelles à un environnement hautement technologique. L'Etat doit trouver des solutions possibles par une utilisation ciblée des contributions publiques.

La numérisation découle de manière déterminante de la performance intellectuelle et de la force de travail des employés. C'est pourquoi les travailleurs doivent bénéficier du profit supplémentaire ainsi acquis par les entreprises, par exemple sous forme de primes de performance.

### **Champ d'action 2 :**

Les logiciels et les robots, aussi perfectionnés soient-ils, ne peuvent pas remplacer les questions d'éthique et de valeur dans le système économique. Tous les systèmes économiques et techniques doivent être conçus pour le bien de tous et doivent bénéficier à tout le monde, et non l'inverse. Cela veut dire que l'être humain, même celui qui n'est pas en mesure d'utiliser les médias électroniques, pour quelque raison que ce soit, doit pouvoir communiquer avec les entreprises et les administrations publiques, indépendamment d'un accès électronique. Ces personnes ne doivent pas être désavantagées.

### **Champ d'action 3 :**

Dans les nouvelles formes de travail rendues possibles, le concept du « bon travail » reste d'une importance cruciale. Notamment dans le télétravail, le crowdsourcing et dans d'autres rapports similaires entre donneurs d'ordre et prestataires, il convient d'imposer des réglementations obligatoires pour protéger les travailleurs. Il faut également établir des réglementations-cadre légales car les réglementations fixées par les conventions collectives ne peuvent pas s'appliquer partout. La situation de larges couches de la population, notamment de notre jeunesse et des femmes, ne doit en aucun cas être précarisée !

### **Champ d'action 4 :**

La formation initiale et continue devient un élément encore plus central, notamment lorsque des changements sont prévus au niveau de l'organisation du travail. Les réglementations existantes doivent être développées, renforcées et améliorées. Le principe suivant doit être appliqué : la formation continue a la priorité, avant le licenciement et le recrutement. Et il faut rapidement créer les conditions techniques nécessaires. Notamment le déploiement général des réseaux à large bande, l'équipement des écoles et institutions de formation pour adultes avec les meilleurs moyens techniques et du personnel qualifié. La création de postes de travail numériques, adaptés aux personnes âgées, en fait également partie.

### **Champ d'action 5 :**

Etant donné qu'une part de plus en plus importante du travail est effectuée par des ordinateurs, des machines pilotées par des ordinateurs, des robots et des logiciels, il convient de répartir équitablement le temps de travail restant. Il faut donc reprendre le débat sur le temps de travail.

### **Champ d'action 6 :**

Le financement des systèmes d'assurance sociale doit être assis sur une plus large base. Le financement actuel, lié à un emploi, est trop étroit. Il faut en outre garantir que les groupes qui produisent en dehors de l'Europe contribuent au financement des systèmes d'assurance sociale pour leur chiffre d'affaire européen.

### **Champ d'action 7 :**

La protection des données personnelles ainsi que des données issues de processus de travail prend toujours plus d'importance. Le citoyen doit avoir la possibilité de décider qui doit pouvoir disposer de ses données. Il convient de créer des lois qui garantissent les droits des citoyens dans les pays et qui ne s'orientent pas au siège du prestataire concerné. Par ailleurs, il faut créer des dispositions légales qui garantissent que les réseaux ne pourront pas être utilisés de manière abusive ou au détriment des utilisateurs.

### **Champ d'action 8 :**

Pour les syndicats, le grand défi consiste à gagner les prestataires « indépendants » comme membres. Il est difficile de faire la distinction entre le travailleur indépendant, celui qui dépend d'un commanditaire, un contrat pouvant être comparé à celui d'un salarié etc. Néanmoins, ces personnes doivent être représentées efficacement et protégées de l'exploitation et de la précarité

Il faut éviter un découplage complet des salariés et de l'entreprise. Les contacts sociaux sont d'une importance cruciale pour une bonne ambiance au sein de l'entreprise et pour un travail décent. En outre, il faut garantir que des coalitions, comme des syndicats, ont la possibilité de suivre leurs membres et de recruter de nouveaux membres, dans le cadre de ces nouvelles formes d'emploi.

Les droits de codécision des comités d'entreprise doivent être nettement élargis. Les droits de participation doivent être étendus et il faut adapter les moyens de communication avec les travailleurs.

Les dispositions légales qui permettent à des entreprises de se défaire de salariés et de conventions collectives en ayant recours à l'externalisation de secteurs, dans le but de faire appliquer des détériorations pour les salariés, doivent disparaître. Il faut améliorer les droits protégeant les salariés en cas de réorganisation.



Les champs d'action présentés les plus importants doivent faire l'objet d'un débat de société, aussi au niveau européen. Le temps presse, et nous avons rapidement besoin de solutions acceptables qui apportent des améliorations pour tout le monde. Le modèle social européen doit être préservé et développé, à l'aide des possibilités offertes par la numérisation.