

La digitalisation du travail

Des secteurs concernés

Introduction

Thématiques/conséquences

Ressources

juin 2018



3 INTRODUCTION À LA JOURNÉE

5 DIGITALISATION DU TRAVAIL, PLATES-FORMES ET EXTERNALISATION

Intervention de *Patrick Cingolani*

7 « DE LA DIGITALISATION : TRAVAIL, EMPLOIS, SOCIÉTÉ »

Intervention de *Guillaume Tiffon*

8 INTERVENTIONS SYNDICALES

- Sud Cam
- Sud Solidaires BPCE
- Sud Rural Territoires
- Sud Rail : La transformation digitale de la SNCF
- Sud PTT secteur Télécom
- Sud éducation
- Solidaires Pôle Emploi
- Solidaires SNABF
- Solidaires Finances Publiques
- Sud commerces et services
- Sud Renault

18 CONCLUSIONS DE LA JOURNÉE

19 PARUTIONS

- La petite BAO par *Solidaires*
- La machine est ton seigneur et ton maître par *Yang, Jenny Chan, Lizhi Xu*
- Technocritiques - Du refus des machines à la contestation des technosciences par *François JARRIGE*
- La siliconisation du monde - L'irrésistible expansion du libéralisme numérique par *Eric Sadin*
- Boulots de merde ! - Du cireur au trader, enquête sur l'utilité et la nuisance sociales des métiers par *Julien BRYGO, Olivier CYRAN*
- Le Progrès sans le peuple - Ce que les nouvelles technologies font au travail par *David Noble*

INTRODUCTION À LA JOURNÉE



Michèle Rault
commission santé et conditions
de travail

Michèle Rault souhaite la bienvenue aux présent-es à cette journée de réflexions et de débats organisée par la commission Santé et conditions de travail de Solidaires.

Après celle organisée autour du « Lean management », nous avons jugé utile et nécessaire d'engager une réflexion sur l'économie du numérique, de la robotique et de la digitalisation.

En effet, de nombreux secteurs sont concernés et il nous paraît essentiel d'en analyser les répercussions sur l'économie, l'emploi, le travail, les conditions de travail, la protection sociale, le statut du salarié...

Certes, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ne datent pas d'hier, elles sont dans le paysage depuis quelques décennies déjà. Toutefois, nous devons noter une certaine accélération, liée au développement des réseaux, des appareils comme les mobiles, et l'apparition de plates-formes qui mettent en relation des usagers.

Aujourd'hui, il s'agit d'une première journée d'échanges, à l'issue de laquelle nous déciderons comment poursuivre le débat qui touche à beaucoup de sujets de société.

Les conséquences sur l'économie

Sommes-nous en présence d'un nouveau modèle économique qui permettrait d'inventer et d'expérimenter d'autres manières de produire et d'échanger, alternatives au système capitaliste marchand ?

On parle beaucoup d'économie collaborative, mais ne s'agit-il pas plutôt d'une captation de la rente, qui s'appuie sur les nouvelles technologies et sur un affranchissement

des réglementations, tant en matière de fiscalité que de cotisations sociales ?

On peut citer, pour exemple, la capitalisation boursière d'Airbnb, équivalente à celle du groupe d'hôtels ACCOR : d'un côté, on a une plate-forme qui échappe à toute réglementation, de l'autre pour le groupe ACCOR, 40 milliards d'immobilisations, du personnel, des impôts et des cotisations sociales payés.

Le développement de plates-formes qui, le plus souvent, sont localisées dans les paradis fiscaux, représente un danger pour notre modèle social, en raison de la perte de recettes fiscales et de cotisations sociales qu'il entraîne.

Les questions à se poser : quelles réglementations imposer pour éviter la distorsion de concurrence et comment développer une véritable économie de partage ?

Les conséquences sur l'emploi

Les études portant sur les conséquences sur le nombre d'emplois sont assez contradictoires.

Certains analystes estiment qu'on se dirige vers des destructions massives d'emplois, ce qui n'est pas sans alimenter des peurs qui font accepter la remise en cause d'acquis sociaux et de la régulation du droit du travail.

L'automatisation de certaines tâches peut avoir un intérêt si elle réduit la pénibilité et si le-la travailleur-euse n'est pas soumis.e au rythme de la machine. La mise au travail des utilisateurs, des clients, des usagers (se reporter aux travaux de Marie-Anne Dujarier et Guillaume Tiffon) réduit l'emploi, les plates-formes menacent des professions (taxis, libraires).

On peut sans doute affirmer qu'il y aura aussi des créa-



tions d'emplois, avec de nouveaux services, ou encore une transformation des emplois existants.

Pour d'autres observateurs, le retour au plein emploi étant impossible, il faut donc envisager la mise en place d'un revenu universel de base ou d'existence.

Les questions à se poser : mener une réflexion sur la signification et le sens du travail, qui va bien au-delà de l'emploi salarié.

Les conséquences sur les formes d'emploi

Aux côtés de l'emploi salarié qui reste très majoritaire, on assiste au développement du travail indépendant qui permet de répondre à des aspirations de liberté et d'autonomie bien compréhensibles, en présence de situations de travail particulièrement stressantes et contraignantes aujourd'hui.

Toutefois, le statut d'auto-entrepreneur peut être synonyme d'extrême flexibilité et de grande précarité. Il suffit pour cela de regarder les luttes actuelles en France, en Grande Bretagne, aux Etats Unis. Ces travailleurs assument seuls les risques (pas de protection sociale ni de droit du travail), leur liberté et autonomie sont très formelles, on a parfois le sentiment d'un retour du travail à la tâche.

Les questions à se poser : quelle place pour le salariat et quelles formes de protection sociale reconnaître aux travailleurs et travailleuses, quel que soit leur statut ?

Les conséquences sur les conditions de travail et la nature du travail

Le travail continue à occuper une place centrale dans la construction des identités individuelles et collectives.

Le travail en réseau, les possibilités d'exploitation des données, l'existence de plates-formes bouleversent les repères de temps et de lieu de travail. Les frontières entre vie privée et vie professionnelle s'estompent. On assiste à une intensification du travail, une augmentation de la charge de travail ainsi que de la durée du travail.

Ces nouveaux outils ont des conséquences directes sur le contenu même du travail et son organisation.

Les questions à se poser : L'automatisation des emplois, la dématérialisation ce n'est pas qu'une question technologique, c'est aussi une question d'acceptation sociale, de mode d'organisation du travail. Retrouver du sens et de l'intérêt au travail représente un enjeu essentiel.

L'économie du numérique, la robotisation, la dématérialisation bousculent l'économie, les formes d'emploi, de rémunération, de travail. Nous devons nous saisir des défis ainsi posés, prendre toute notre place dans la réflexion et continuer à porter des revendications émancipatrices.

La journée s'est organisée autour d'une matinée consacrée principalement à l'intervention des deux sociologues Patrick Cingolani et Guillaume Tiffon suivie d'une série de questionnements de la salle. L'après-midi les équipes syndicales ont présenté les formes prises par la numérisation et la digitalisation dans leurs secteurs respectifs, ses conséquences sur la nature du travail, les conditions de travail, les services rendus au public ainsi que les stratégies mises en place.

PATRICK CINGOLANI



Depuis à peu près un demi-siècle, le grand mouvement d'externalisation du capitalisme est passé par la délocalisation industrielle, la désintégration verticale des entreprises, la franchisation, la filialisation, toutes les formes de sous-traitance et le travail intérimaire, jusqu'aujourd'hui le travail au sifflet ou le fameux zero hour contract des Anglais.

L'externalisation sur les plates-formes représente une nouvelle forme d'asymétrie du capitalisme. La division internationale du travail s'est accentuée et a pris un nouveau caractère. Dans les pays développés, le capitalisme conserve une part décisionnelle, innovante, conceptuelle, marketing donc spéculative et externalise une part manufacturière, usinière du travail, vers les pays en voie de développement et, entre autres, la Chine.

En 2001, Serge Tchuruk, alors PDG d'Alcatel, évoquait l'idée d'entreprise sans usine, fondée sur l'argument que la valeur ajoutée manufacturière tend à décroître tandis que la valeur immatérielle s'accroît sans cesse.

Dans l'économie de plates-formes, qui s'est développée grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, on retrouve une caractéristique du capitalisme et de l'externalisation, à savoir la domination du travail vivant à travers le travail mort, qui divise, parcellise, fragmente et opacifie les conditions de la domination.

A la faveur des transformations techniques, se produit une dérégulation sociale. Les conditions de travail, de protection et le salaire lui-même sont tirés vers le bas, à travers les nouvelles formes d'indépendance, d'oscillation entre indépendance et travail précaire et salariat précaire.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent également de contrôler, à la fois à un niveau international mais aussi plus local, des d'entreprises ou des individus externalisés, mais également de suivre les chaînes logistiques, pour l'acheminement le plus rapide possible et pour un coût minimum des productions en provenance des pays en voie de développement.

La nouvelle puissance du capitalisme caractérisée par sa relation étroite avec les nouvelles technologies se résume à sa capacité de lier ce qu'il a délié. Dans une certaine mesure, toutes les dynamiques d'externalisation sont des dynamiques de déliaison. Mais le capitalisme a les moyens, à travers la nouvelle technologie, de lier, contre les travailleur.euses,

le processus de travail et de lier les travailleur.euses à sa propre fin, dans une dimension de contrôle.

La question du monitoring et de l'algorithme dans le capitalisme de plate-forme

Ce capitalisme algorithmique présente une similitude avec le taylorisme, en termes d'asymétrie de la relation savoir-pouvoir et de contrôle par la machine, contre l'illusion d'une certaine autonomie.

Comme dans le taylorisme, le travailleur de la plate-forme est dépossédé de son savoir par la machine. Le GPS monitoré les chauffeurs Uber, les oriente, analyse les itinéraires. Le logiciel suit également l'évolution de la demande, les moments de pointe, influe sur les prises de pauses. Les chauffeurs sont évalués, y compris par les clients auxquels est déléguée l'activité de subordination sur ces travailleur.euses déliés et individualisés dont se saisit la plate-forme pour les lier, les contrôler grâce à la nouvelle technologie. Le GPS est également présent chez Amazon pour accompagner les déplacements des travailleur.euses dans les entrepôts.

La question du marchandage et du tâcheronnat dans le capitalisme de plate-forme

La dynamique d'uberisation est, en fait, une vieille histoire qui date du XIX^{ème} siècle, à savoir un sous-entrepreneur ou un intermédiaire qui va revendre du travail ouvrier. On assiste à des comportements peu scrupuleux dont se décharge le propriétaire de la plate-forme puisqu'il n'est qu'un intercesseur entre des clients et des travailleurs, se payant pour leur mise en relation : retard, absence partielle ou totale de rémunération, modification inattendue de cahier des charges, compléments d'activité gratuits.

Sur des plates-formes task rabbit (boulot du lapin), des petits boulots à la demande sont proposés à des travailleur.euses peu qualifiés.es de la gig economy (l'économie des petits boulots), payés au cachet, avec le fantasme un peu artistique que suppose le mot cachet. Sur la plate-forme Mechanical Turk d'Amazon, des clic workers ou turkers sont rémunérés pour quelques centimes la pièce. Ces tâches qui ne peuvent être faites par des machines, appelées HIT (Human intelligent task), se réduisent à quelques clics : scan de tickets de caisse de supermarché froissés pour étudier la concurrence, micro traductions de fiches produits, identification de personnes sur des photos, like sur comptes Facebook... La motivation de ces travailleur.euses est la recherche d'un com-

Patrick Cingolani est professeur de sociologie à l'université de Paris Diderot, directeur du laboratoire de changement social et politique (LCSP) à Paris Diderot. Il a beaucoup écrit sur la précarité. Il est l'auteur du livre « évolutions précaires », un essai sur l'avenir de l'émancipation.

plément de revenus. Ils, elles peuvent trouver dans l'absence d'horaires imposés une certaine forme de liberté mais le contrôle peut bien entendu s'exercer au niveau du temps de travail effectif. En majorité, ce sont des jeunes, nord-américain.es et indien.nes, des femmes et leur niveau scolaire est relativement élevé.

Des plates-formes internationales sollicitent des professionnel.les indépendant.es. Freelancer.com regroupe 18 millions d'utilisateur.trices sur 247 pays. Upwork enregistre 10 millions d'utilisateur.trices sur 180 pays, dont un quart aux USA. Ce sont des designers, web developers, architectes, avocat.es, ingénieur.es, traducteur.trices qui sont mis en concurrence au niveau international, y compris avec des professionnel.les des pays de bas niveau de salaire, qui trouvent un intérêt d'être mieux payés que pour un travail local, comme par exemple les web designers ukrainien.es.

La question de la fragmentation, des résistances et de leur affaiblissement

Dans la mesure où une bonne partie de ces travailleur.euses font leur activité de chez eux, plutôt que de parler d'individualisation et d'isolement, la métaphore de l'insulation du travailleur.euse, au sens d'île, paraît plus pertinente.

Le phénomène de l'auto-entrepreneuriat est assez peu développé en France. Il y a entre 800 000 et 900 000 auto-entrepreneur.euses qui, pour 80%, ont un revenu inférieur au SMIC mensuel sur 3 ans d'activité. Par contre, il y a 4,7 millions d'auto-entrepreneur.euses en Angleterre et 1/3 des travailleur.euses américain.es sont des freelancers.

Les professionnel.les des plates-formes sont confronté.es à des éléments de souffrance au travail qui mériteraient d'être analysés, par rapport à la solitude, l'absence de collectif, le fait d'être boucs-émissaires des salarié.es de l'entreprise qui leur font porter la responsabilité d'éventuels retards, la porosité entre le temps de travail et de non travail. La question de la fin de la journée de travail devient une question de réflexivité et plus de subordination, et de disciplinarisation, comme en entreprise.

Le petit travail à la demande, l'économie des petits boulots relèvent de ce que André Gorz appelait la néo-domesticité. Ce sont des personnes qui sont à la limite entre le travail précaire, un précaire.

Les effets des désagrégations des collectifs de travail sont encore plus puissants que dans le taylorisme mais ce processus présente un caractère ambivalent. Peut-être qu'il y a aussi, à travers les nouvelles technologies, de nouvelles formes de vie et de travail, de nouvelles relations entre l'homme et la machine qui se développent, qui dépassent la question du capitalisme et qui pourraient faire l'objet d'une réflexion dans une perspective de lutte et de résistance, y compris du côté de la décomposition de la forme entreprise.

Des salarié.es et indépendant.es, qui se rendent compte de leur aliénation, tentent de se réapproprier la question de la plate-forme collectivement et de s'auto-organiser dans des formes nouvelles et hybrides de coopération, entre salariat et indépendance. La coopérative Coopaname expérimente cela à une échelle locale. Il y a tout un enjeu du syndicalisme dans la relation qu'il pourrait constituer avec ces expérimentations collectives et sociales.



GUILLAUME TIFFON



La question de la digitalisation et de ses effets, que ce soit sur le travail, l'emploi ou nos économies contemporaines de manière générale, est pour le moins vaste : elle est transverse, touche la plupart des activités productives et transforme nos manières de travailler et de consommer. Je me centrerai uniquement, sur deux de ses implications :

- les effets des automates et d'Internet sur le travail et l'emploi des agent.es en front office, c'est-à-dire de ceux et celles qui travaillent au contact des client.es et des usager.ères ;
- l'impact des mails, et des TIC¹, en général, sur le travail, mais cette fois-ci, plutôt en back office.

1/ La digitalisation dans les front office : mise au travail des client.es et transformation du travail des salarié.es

En ce qui concerne la digitalisation dans les front office, chacun a pu constater la mise en place, depuis le début des années 2000, d'automates, que ce soit aux caisses de supermarché, dans les gares, les aéroports, les banques, les stations-services ou les cinémas. On pourrait penser qu'il s'agit là d'un processus classique de substitution du capital au travail : au fond, comme dans l'industrie, ici, la digitalisation, entendue comme processus d'automatisation soutenue par les TIC, déboucherait – pour le dire simplement – sur le remplacement de l'homme par la machine.

Mais à y regarder de plus près, ce n'est pas tout à fait ce qui se passe car, en réalité, ce ne sont pas les machines, mais les client.es qui remplacent les salarié.es. Ceux et celles qui scannent les produits à la place des caissières, font le plein d'essence, précisent le film qu'ils et elles souhaitent regarder, indiquent la somme d'argent à retirer, l'opération à effectuer sur un compte, etc. : ce ne sont pas les machines, mais bien les client.es.

Ici, l'innovation tient donc moins à l'automatisation, à la prise en charge de certaines tâches par ces automates, qu'à la création d'interfaces, suffisamment simples et didactiques, pour que les client.es puissent, presque tâche pour tâche, se substituer aux salarié.es qui utilisaient jusqu'alors ces machines. Autrement dit, ces automates sont juste le prolongement du self-service. Ce qui signifie, au sens littéral, qu'ils et elles doivent se servir seul.es.

Pour les entreprises, l'intérêt recherché paraît assez évident : bien qu'elles mettent la plupart du temps en avant leur souci d'améliorer la qualité de service, en réduisant notamment les temps d'attente

– qui constituent l'une des principales sources d'insatisfaction des client.es – en fait, il s'agit surtout, de réaliser des gains de productivité, faire des économies de personnel, et par-là, d'accroître leurs profits et/ou leur compétitivité. Mes enquêtes, auprès des cadres de la grande distribution, notamment, en attestent.

En revanche, pour les client.es et les salarié.es, l'intérêt est nettement moins évident. Du côté des client.es, si certain.es sont sensibles à l'argument du gain de temps, qui n'est d'ailleurs pas toujours avéré, d'autres s'insurgent contre les suppressions d'emplois à venir et estiment que la généralisation de ces automates participe d'un vaste mouvement de déshumanisation et de détérioration de la qualité de service. Qui plus est, pour utiliser ces machines, réussir à se débrouiller seul, encore faut-il savoir ce qu'il faut faire et comment ? Cela suppose un apprentissage et des « compétences ».

Quant aux caissières, pour rester sur cet exemple, la mise en place de ces caisses automatiques a considérablement changé leur travail. Si sur ces postes, elles sont déchargées du pénible et fastidieux travail de manipulation des marchandises, en retour, elles se retrouvent cantonnées à des tâches de surveillance et ont le sentiment de passer leurs journées à « fliquer les client.es » - avec toutes les situations de litiges, assez désagréables, que cela entraîne.

Un travail plus dur Contre toute attente, elles estiment également que leur travail est plus pénible. D'une part, le flux de marchandises s'accélère : le nombre de produits encaissés sur un îlot de trois caisses automatiques est en moyenne deux à trois fois supérieur à celui d'une caisse normale. D'autre part, cette activité de surveillance nécessite une attention de tous les instants, puisque les produits ne passent plus, les uns après les autres, entre leurs mains ; mais à plusieurs endroits en même temps. Devant faire plusieurs choses en même temps, et regarder partout, tout le temps, elles ont donc le sentiment d'être débordées, et de devoir toujours travailler dans l'urgence. Cela engendre du stress et se traduit par une plus grande fatigabilité au travail, au point qu'elles se disent plus fatiguées, après 3-4 heures passées sur ces caisses automatiques, qu'au bout d'une journée entière sur une caisse normale.

Moins intéressant Elles estiment également que leur travail est moins intéressant. D'une part, les échanges avec les client.es se font plus rares. Si tout se passe bien, elles n'ont plus aucun contact avec eux.elles. Ni bonjour, ni merci, ni au revoir. On les voit

Guillaume Tiffon est sociologue, directeur du département de sociologie de l'université d'Evry. Son domaine d'intervention est la sociologie du travail et des organisations. Est notamment l'auteur de « La mise au travail des clients » et de « l'innovation dans le travail

à peine derrière leur écran de contrôle, disent-elles.

D'autre part, quand elles ont encore affaire à eux, elles, ce n'est que pour régler des problèmes, dans l'urgence, avec des client.es qui voudraient qu'elles soient disponibles de suite et les interpellent régulièrement à distance, en claquant des doigts. Elles considèrent, ce faisant, que sur ce type de caisse, les échanges avec les client.es sont souvent plus pauvres et désagréables que sur une caisse classique où, de temps en temps, même si ce n'est pas toujours facile non plus, elles ont quand même des échanges gratifiants, avec des client.es qui les reconnaissent ou leur demandent leur avis sur tel ou tel produit.

Bref, pour conclure sur ce premier point, on peut dire que, dans les front office, la « digitalisation » engendre trois effets majeurs :

1/ elle permet d'externaliser certaines tâches auprès des client.es, qui constituent une main-d'œuvre gratuite, créant de la valeur pour l'entreprise sans contrepartie salariale : c'est ce que j'appelle, avec Marie-Anne Dujarier, la mise au travail des client.es.

2/ elle détruit des emplois, avec des métiers de contact qui disparaissent, progressivement.

3/ pour ceux et celles qui restent, elle transforme l'activité de travail, qui évolue alors vers d'autres fonctions, comme dans le cas des caissières, qui contrôlent à présent le travail des client.es.

2/ Le travail disloqué

L'autre exemple est celui des TIC, et plus spécialement des mails au travail². On quitte donc le monde des employé.es pour aller vers celui des cadres. En l'occurrence, celui de cadres ingénieur.es-chercheur.es, souvent diplômé.es des plus grandes écoles,

qui ont des conditions d'emplois et des conditions matérielles de travail plutôt favorables, et qui, pourtant, sont près d'un tiers à connaître, ou avoir connu, au cours des cinq dernières années, des problèmes de santé, parfois même, très importants.

Ce qui ressort de cette enquête ?

D'abord, que ces chercheur.es se plaignent et souffrent de ne pas pouvoir faire leur travail. Ils.elles aiment leur métier, sont souvent passionné.es par la technique. Mais l'enquête révèle qu'ils.elles rencontrent les plus grandes peines du monde à faire de la recherche. Pourquoi ? Parce qu'ils.elles passent, au fond, un temps considérable à faire ce qu'on a appelé « des tâches périphériques » :

o **Préparation des activités** (rédaction de notes d'opportunité, montage de partenariats, contractualisation avec des sous-traitants, négociation des budgets, des délais et de l'orientation scientifique des projets, constitution des équipes-projets, etc.)

o **Valorisation des activités** (participation à des opérations de communication, valorisation des résultats au sein du département, auprès des client.es, de la direction de la R&D et des Programmes, etc.)

o **Activités administratives** (notes de frais, organisation de déplacements professionnels, gestion des imputations (GTA), gestion des achats, questions RH, gestion des aspects réglementaires et juridiques etc.)

o **Activités de coordination** (ajustement de l'activité à l'évolution des besoins des client.es, partage des données entre les contributeur.trices de pro-





Les agent.es déploient des stratégies de protection pour être moins sollicité.es par leurs mails (sans vraiment y parvenir !) : désactivation de la sonnerie de la messagerie et de l'affichage sur écran à chaque réception de mail, tentative de consulter ses mails trois fois par jours, etc.)

La dispersion au travail a des effets sur :

- o L'agilité mentale dans le passage d'une tâche à une autre

- o La capacité de concentration et d'écoute (attention périphérique, flottante, sélective)

- o La saturation cognitive

- o La fatigabilité, surcharge cognitive, charge mentale, tensions

Cette dispersion est source d'angoisse et de débordement en dehors des heures de travail.

Pour conclure sur ce deuxième point, les TIC, notamment dans ces formes d'organisation par projet, disloquent le travail. Elles le fragmentent, l'écartèlent et en dispersent les morceaux. Ce qu'il faut soigner, ce ne sont donc pas les salarié.es, et leurs supposés problèmes personnels ou familiaux, mais le travail, la façon dont il est organisé, managé, valorisé. Mais ce constat, malgré nos diverses interventions auprès de la direction de ce centre de recherche, est resté sans suite. Le directeur de la R&D a même conclu, lors de notre dernière intervention au CE : « Toutes les R&D du monde fonctionnent en mode projet, pourquoi la nôtre fonctionnerait-elle autrement ? ». Fin de la discussion. Sujet suivant.

jets, encadrement de sous-traitant.es, préparation et tenue des réunions de groupe, de département, de projet, avec les Programmes et la direction de la R&D, etc.)

Or, la plupart de ces activités périphériques passent par les mails et engendrent des interruptions constantes, source de dispersion au travail clairement renforcée par les TIC.

On a identifié trois formes de dispersion :

- o **Zapping / dispersion-sollicitation** : interruptions permanentes de tâches à passage récurrent d'une tâche à une autre (« jonglage », « passer du coq à l'âne », « homme sandwich », « empilement de sujets variés... »), les mails accentuant le zapping...

- o **Dispersion-préoccupation** : Avoir en permanence à l'esprit la liste des tâches à accomplir (post-it, archivages des mails à traiter, utilisation complexe de cahiers et de listes de tâches à faire, double ou triple agenda, etc.)

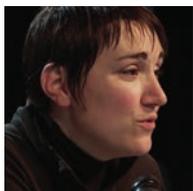
- o **Travail en temps masqué / multi-tasking** : réaliser plusieurs tâches en parallèle (tenir une réunion et rédiger le compte-rendu, répondre à ses mails pendant une réunion, préparer une réunion pendant la pause déjeuner, etc.)

¹ Technologies de l'information et de la communication.

² Enquête réalisée avec Jean-Pierre Durand et Lucie Goussard dans un centre de recherche d'une grande entreprise.

Les nouvelles formes d'organisation du travail et de management, en cherchant à réduire le coût de la rationalisation et du contrôle du travail, n'ont fait, en fait, que l'invisibiliser. Car, loin de disparaître, il s'est surtout déversé, en passant progressivement d'emplois dédiés à cette fonction (secrétaires, chargés RH, comptables, agents de maîtrise, cadres...) vers les « producteurs », qui, à côté de leur travail, passent de plus en plus de temps à renseigner des logiciels et autres dispositifs gestionnaires, pour organiser et rendre compte en permanence de leur activité, de leur temps de travail ou de leurs résultats. Au-delà de constituer des activités souvent vides de sens, qui les empêchent, par bien des aspects, de faire « leur vrai travail », comme ils disent, ce travail d'organisation, apparemment « automatisé », n'a donc pas disparu ; il s'est juste déplacé. (Guillaume Tiffon)

INTERVENTION DE SUD CAM



La stratégie de notre banque

Au Crédit agricole, on est tiraillés entre notre image, nos origines et nos aspirations. Si on ne peut pas renier ouvertement le statut de banque mutualiste, en réalité, on est pareil que les autres banques.

La stratégie d'être présent partout près des client-es est la stratégie du CA.

C'est la banque des agriculteurs des viticulteurs. C'est le Crédit « bouseux »... On est complexés alors qu'on a toujours été moteurs sur les nouvelles technologies avec les appli smartphone, kwixo (pour payer par smartphone), tablettes, village by CA pour les start-up. Ça donne une stratégie officielle compliquée : 100% digital-100% humain, la banque multicanale de proximité.

C'est les opposés réconciliés : La chaleur glaciale ! Le futur d'antan ! Je suis loin mais près de toi !

On est en train de passer d'un maillage dense à un mixte de digital et de présence limitée.

Sur le plan national, on a encore du chemin à parcourir, car les Caisses Régionales renflouent constamment CASA (Crédit agricole S.A).

On nous dit qu'internet a changé les modes de consommation. Ce n'est pas encore totalement vrai pour la banque. On ne vend pas des vêtements sur internet. On parle d'argent donc les gens ont encore envie d'avoir quelqu'un-e en face pour les projets importants. C'est nous qui avons appris aux client-es à se débrouiller tout.es seul-es. On récolte ce que l'on a semé. De plus, avec tous les scandales des banques, on a détruit l'image de conseiller-ère de famille, qui était comme le médecin de famille.

Nos collègues voudraient que l'on progresse dans la digitalisation car ils et elles n'en peuvent plus. Ils et elles ont de multiples canaux d'entrée : emails et téléphones directs du ou de la conseiller-ère, l'agence, le logiciel lync et le chat (en interne et bientôt en externe). En interne, les chats permettent de s'entraider en ligne, en même temps que l'on reçoit le ou la cliente. Mais on a aussi l'intranet, les powerpoints envoyés par la direction, les e-learning, les audioconférences et, à venir, les visio en interne et déjà en externe, avec les client-es.

Par contre, la qualité de la base de données est très mauvaise, les plantages de connexion avec la tablette ou l'imprimante sont fréquents. Les tablettes sont censées prendre plus de place dans l'entretien avec le/la cliente mais il n'y a pas eu de formation. Il y a un décalage entre le digital proposé au client ou à la cliente, qui est didactique et ludique, et les PC en agence qui sont lents. Dans les espaces collaboratifs on n'a qu'un scanner pour deux, une boîte email limitée à 500 Mo, le dossier personnel sur le PC qui n'est pas en lien avec

l'augmentation de la communication numérique et des pièces jointes envoyées par le/la cliente.

Tout ce qui n'est pas immédiatement profitable est délaissé, autant pour le/la client-e, que pour le conseiller ou la conseillère.

Egalement, pour montrer que l'on marche sur la tête : sur les entrées en relation, on met des tablettes, à Marseille, pour ouvrir le compte et on photographie les pièces justificatives du ou de la cliente (avec les risques de cavaleries que cela implique).

Aujourd'hui, seules les limites réglementaires bancaires, type le délai Scrivener, pour le prêt, limite les accélérations dans les processus.

Le tout, tout de suite, imposé, fait perdre de la crédibilité au et à la conseiller-ère. Le temps passé montrait l'expertise du conseiller.

Face à ces difficultés quelles sont les actions syndicales possibles ?

Difficulté de ne pas se positionner comme retard au progrès, au changement.

Le digital c'est l'avenir !

- Face à la dématérialisation, au repli sur soi devant son PC, notre arme c'est d'aller dans les agences, de parler aux collègues. C'est de communiquer efficacement pour déconstruire le discours de la direction. Ça se fait en face à face, en recréant du lien, mais ça se fait aussi par l'envoi de publication par tous les vecteurs existants (papier, emails, réseaux sociaux). Notre arme de communication c'est de ne pas être jargonant, c'est de faire rire, pour détendre les collègues mais aussi pour faire passer un message. Un langage proche des gens qui leur parle d'eux, pour aussi leur parler du système.

- Autre action concomitante : c'est de relayer les dysfonctionnements dans les instances, en se basant sur ce que l'on a récolté du terrain, c'est de mettre la pression en partant de situations concrètes, et surtout, c'est d'informer les salarié-es de nos déclarations, de nos actions, pour créer l'intérêt et l'envie d'agir avec nous.

- Avec le tout robotique, on sait bien que l'action par une grève n'a plus le même impact qu'auparavant. Les opérations bancaires peuvent quand même se faire, car les machines marchent quand même.

- Aujourd'hui, l'impact de la grève sert surtout en termes de communication, ses répercussions tendent surtout à nuire à l'image de l'entreprise.

Les revendications sont toujours les mêmes, digitalisation ou pas : le but est toujours d'améliorer les conditions de travail, de créer des embauches, de stopper les externalisations, de ré-internaliser les compétences, d'avoir du matériel qui permette de travailler.

INTERVENTION DE SUD SOLIDAIRES BPCE¹



Le digital recouvre un techno-libéralisme fondé sur la suggestion personnalisée de masse, une administration robotisée des choses, en vue d'exploiter, à chaque moment, chaque impulsion de nos vies. La quête du profit de ce système justifie son obsession à infléchir, à tout instant, et en tout lieu, le cours de nos existences individuelles et collectives. L'intelligence artificielle neutralise et écarte de plus en plus le facteur humain car elle est dotée d'une autonomie décisionnelle. La digitalisation va accentuer la disparition du peu de mutualisme qui reste encore « dans ? » le groupe CA, BPCE, CAM. Elle contribue aussi à éliminer la monnaie fiduciaire, pour laisser aux banques et aux opérateurs le contrôle total des échanges monétaires.

Je me suis reconnu ce matin dans l'intervention de Guillaume Tiffon qui abordait le travail des consommateurs. Vous pensez bien, qu'à mon poste d'accueil à la Caisse d'Épargne, le travail du client je le vois, que ce soit le distributeur ou le téléphone, sur lequel il fait tout maintenant. Tout l'incite à le faire de cette façon, sans bien évidemment baisser le coût des produits et services.

Reconnaissance également quand il évoquait les multiples sollicitations, notamment par mail. La charge de travail des salarié.es est génératrice de stress et de risques psychosociaux, compte tenu des multiples sollicitations, ce que la direction appelle l'offre multicanale.

La digitalisation a, pour nous, comme autre conséquence la crainte d'une redéfinition du maillage. On était censés être une banque de proximité. Or, aujourd'hui, on voit dans pas mal de régions des agences fermer, cela au nom de la digitalisation. Ça commence, tout doucement, par les horaires. Après, ils ferment pendant la période estivale et puis pen-

dant la période des vacances scolaires, puis ce sera une banque principale, avec des petites agences qui, elles-mêmes, ne sont ouvertes que sur des demi-journées. Ça nous amène à penser, malheureusement, qu'on va donc perdre des lieux de travail, des agences et, par conséquent, des emplois.

A ce jour, nous parons au plus pressé, en prenant en charge les salarié.es victimes de RPS et en exigeant des enquêtes, pour établir la responsabilité de l'entreprise et de ses dirigeants dans la mise en œuvre du travail, dont le digital devient une pièce maîtresse qui met en danger la santé des salariés.

Nous développons également un travail de sensibilisation des salarié.es, pour promouvoir un nouveau modèle bancaire, un service public bancaire qui passent par la socialisation de l'intégralité des banques et des assurances. De même, la revendication de la réduction du temps de travail à 32 H, sur 4,5 jours, avec création d'emplois, est avancée pour combattre les suppressions d'emplois, avec la ré-internalisation des activités.

Nous considérons que le digital menace non seulement nos emplois, mais aussi notre statut humain qui repose sur les échanges, la convivialité, l'autonomie décisionnelle et la subjectivité.

On ne s'oppose pas à la numérisation. De ce fait, contrairement à d'autres syndicats, SUD Solidaires en Caisse d'Épargne connaît un renouvellement, pas mal de jeunes adhèrent à notre syndicat.

En banque, il y a beaucoup de segmentation de la clientèle : particuliers, professionnels, les professions libérales, clients haut de gamme. Pour le client lambda qui entre dans une agence bancaire et qui ne sait pas se débrouiller (avec une carte

qu'il paye très cher tous les mois et plus cher d'année en année), on va opérer une « hasse au pauvre ». En Caisse d'Épargne, on n'en voudra plus comme client.e et on se dira qu'il/elle pourra toujours être « récupérée » par La Poste, par exemple. C'est ce que l'on peut entendre de la part de nos directions. Si tu tombes sur moi à l'accueil, tu vas être bien reçu, par contre il se pourrait que ça se passe mal avec d'autres personnes qui appliquent à la lettre les consignes de la direction.



¹ Banque Populaire Caisse d'Épargne

INTERVENTION DE SUD RURAL TERRITOIRES



L'intervention porte principalement sur un service d'enseignement technique agricole à distance, bousculé par des réorganisations, une remise en cause du statut des enseignant.es, des compétences à renouveler constamment, une baisse des moyens... du fait d'une fusion d'établissements et de la mise en ligne de l'enseignement à distance.

Plusieurs conséquences sur les conditions de travail, les métiers, les emplois, ainsi que sur la formation en général, ont d'ores et déjà été identifiées.

Les enseignant.es connaissent une démultiplication de leurs missions, une remise en cause et dérèglementation de leurs statuts, un éclatement de leur temps de travail, ce qui interroge le syndicat sur la revendication à porter, en termes de temps de travail. Ils/elles ne travaillent plus sur du contenu et des savoirs mais sur du technique ; les logiciels déterminent leurs pratiques pédagogiques, qui ont tendance à être uniformisées pour rentrer dans les formats des plates-formes.

En 10 ans, le service a perdu 7 emplois. Le plus grand flou règne autour de la répartition des activités : les enseignant.es connaissent une surcharge de travail, assumant progressivement certaines des tâches précédemment dévolues aux infographistes et maquettistes, qui assurent à leur tour des fonctions de catégorie B ou A, mais sans reconnaissance des compétences, sans promotion interne, ce qui est source de conflits entre agent.es et avec la direction. La disparition de métiers ou la suppression d'emplois font que les compétences sont sans cesse à renouveler.

Du fait d'une dématérialisation de toutes les activités, l'utilisation surabondante de logiciels est dénoncée, de même que le contrôle et la surveillance de l'activité professionnelle (enregistrement des données, des réunions, par exemple). Le flux continu d'informations peut conduire à la diffusion d'informations confidentielles ou provoquer des bugs informatiques.

Pour tous les métiers, on assiste à une mainmise du technique sur les pratiques pédagogiques et l'ensemble des actes professionnels. Ces transformations du travail génèrent des risques psychosociaux et des conflits entre agent.es.

Dans ce cadre, l'activité syndicale reste contrainte et compliquée, les réunions du comité technique se tiennent par vision conférence, de façon systématique, avec une iniquité de traitement des représentant.es du personnel (ceux/celles qui sont sur place et ceux/celles qui sont à distance).

Le syndicat va notamment saisir le CHSCT d'une demande d'évaluation des risques liés aux connexions wifi, aux ondes...

La nouvelle plate-forme en cours d'installation a permis de réduire la pression de la direction. Les agent.es ont également un peu plus de recul par rapport aux évolutions de leurs métiers, ils/elles ont mesuré les difficultés et il semble possible de mener un travail collectif au sein de l'établissement. Toutefois cela mériterait de conduire des enquêtes approfondies pour analyser dans le détail les conséquences sur le travail et les conditions de travail.



INTERVENTION DE SUD RAIL : LA TRANSFORMATION DIGITALE DE LA SNCF



Dans un contexte de fort changement institutionnel, les négociations concernant le forfait jour ont mis en lumière la question des modalités du droit à la déconnexion, en lien avec l'astreinte des salarié.es équipés d'un smartphone.

Des négociations sont prévues sur la digitalisation et la qualité de vie au travail, dont le lien établi par la direction est contestable. D'autres négociations à venir concernent la mise à jour de l'accord télétravail existant.

OUIGO et iDTGV sont deux circuits de vente de billets uniquement sur internet.

A bord des TGV, une expérimentation doit être menée concernant la possibilité pour les voyageur.es de discuter avec le/la contrôleur.e. Le sujet de l'évaluation du/de la contrôleur.e par le/la client.e doit être discuté en CHSCT.

INTERVENTION DE SUD PTT SECTEUR TÉLÉCOM



A Orange, l'entreprise a tout intérêt à ce que les consommateur.trices achètent du numérique et utilisent des services digitaux. Après un bref rappel sur la transformation en profondeur de l'opérateur historique de téléphonie en société de services liée aux usages de la communication, il s'agira de montrer l'étendue des dispositifs de digitalisation qui concernent aussi bien les client.es que les salarié.e-s.

L'entreprise est une SA depuis 1996, dont l'Etat est minoritaire depuis 2004 (date de mise en place des IRP¹). Elle emploie 50 000 fonctionnaires (en diminution de 4 à 5 000 par an). Elle a traversé une grave crise sociale à la fin de la première décennie des années 2000 (90 suicides entre 2007 et 2010), suite au plan Next, visant à la suppression de 22 000 emplois, sans plan social, et 10 000 changements de métier, entre 2006 et 2008. Sud PTT a créé avec la CGC « l'Observatoire du stress et des mobilités forcées » en 2007 et a déposé plainte en 2009, contre le PDG de l'époque et deux autres dirigeants. L'instruction est toujours en cours. L'entreprise s'est transformée en profondeur dans les deux dernières décennies. D'entreprise technicienne en situation de monopole, elle est devenue commerciale en situation de forte concurrence (SFR, Bouygues, Free).

Depuis cinq ans, Orange a pris le virage du numérique, en externe pour les client.es et en interne pour les salarié.es. Le PDG d'Orange, Stéphane Richard, a sorti en 2014 « Numériques », dans lequel il décrit le paysage de la digitalisation (le numérique est partout, inéluctable) et son impact sur la famille (une communauté recomposée), le/la consommateur.trice (qui prend le pouvoir) et l'entreprise (qui devient « flat »). L'innovation, l'éducation, la santé ne sont pas oubliés, et même la démocratie serait facilitée par le numérique. Bref, beaucoup de banalités dans ce livre qui aurait pu rester en version numérique pour économiser du papier...

Vient ensuite le rapport de Bruno Mettling, alors DRH Orange, remis à la ministre du travail El Khomri, en 2015 : « Transformation numérique et vie au travail ». Il donne lieu à 36 propositions : adapter le droit du travail, la fiscalité, le droit, la protection sociale aux nouvelles formes du travail, mettre en place un « devoir de déconnexion », développer la co-construction et la co-innovation, développer des tiers-lieux pour accueillir les nouvelles formes de travail.

Venons-en maintenant aux conséquences pour les salarié.e-s de la digitalisation. Et tout d'abord, en termes de surveillance et de contrôle. Depuis 2012, Orange a équipé ses 20 000 véhicules de boîtiers électroniques GPS, destinés à remonter des données pour « l'entretien du véhicule et l'éco-conduite ». Sud PTT a déposé, en 2013, un recours en référence à l'ar-

ticle L.1121-1 du Code du travail, relatif au « droit des personnes et aux libertés individuelles et collectives ». Nous soutenions que ce boîtier entraînerait une surveillance permanente et excessive des salarié.es ». La Cour d'appel de Paris nous a donné raison, en septembre 2016. Elle note que « le nombre et la qualité des données collectées, leur conservation pendant 3 à 6 ans (2 ans pour l'éco-conduite), sont disproportionnés au regard des objectifs affichés par l'entreprise » et qu'il est « impossible pour les salariés de désactiver le boîtier en dehors du temps de travail ou dans l'exercice d'un mandat électif ou syndical ». En conséquence, elle ordonne le retrait des boîtiers. Orange s'est pourvue en Cassation.

Mais les conséquences sont aussi pour les client.es et de leur mise au travail. Prenons l'exemple de Sosh (marque Orange « low cost »), lancé en 2011, pour contrer l'arrivée du 4ème opérateur, Free. C'est une offre mobile entièrement digitale, y compris l'assistance, où les clients se dépannent entre eux. « Many to Many » : forum et FAQ pour tout le monde, « One to Many », avec les Webconseiller.ères qui interviennent sur les forums ou en direct avec un.e client.e, « One to One », avec le chat / numéro d'urgence qui, lui, a été fermé, sauf pour les pannes Internet (centres d'appel au Maroc et Tunisie). En résumé, une communauté de client.es pour l'assistance avec « gamification » : le/la client.e gagne des points, selon son niveau d'expertise et son implication. L'humain intervient en complément du digital, en accompagnement et conseil.

Les métiers de la relation client évoluent (programme « prise en charge exemplaire »), en changeant les modes de travail (« collaboration, autonomie, marges de manœuvre, initiative »). La formation passe par « Orange Learning », qui fait une large place au e-learning, web TV et autre Piazza (réseau social de l'entreprise) et les « pépinières, l'apprentissage en situation de travail ».

¹ Instances représentatives du personnel





La digitalisation de la société et du travail trouve, dans l'éducation nationale, un écho tout particulier. En effet, nous sommes confronté.es, dans notre secteur, à cette évolution sur plusieurs plans.



Tout d'abord, sur le plan social, l'éducation nationale est à la pointe dans la mise en place et l'utilisation d'outils de fichage de masse, véritable toile de contrôle de la population qui s'installe.

Ces dernières années, de nombreux fichiers et de nombreuses bases ont vu le jour, qui servent, soit dans la gestion administrative des élèves et étudiant-e-s, soit dans la gestion de leurs parcours et cursus. Beaucoup de ces bases et fichiers peuvent être mis en relation les un-e-s les autres, via la base RNIE, qui attribue un identifiant unique à chaque enfant entrant dans le système éducatif français. Le dernier exemple en date est le Livret Scolaire Unique Numérique (LSUN), qui est en train d'être mis en place depuis quelques mois.

Ensuite, sur le plan du management et de la gestion des personnels, de plus en plus de choses sont informatisées. Cela produit régulièrement des situations où le facteur humain est complètement nié « puisque l'ordinateur a dit que... ». Un exemple que l'on pourrait citer est celui des professeur.es remplaçant.es, dont les affectations sont traitées par un logiciel qui ne prend en compte que des données chiffrées, chiffrables, et budgétaires. Il n'y plus de marge de manœuvre pour tenir compte des situations humaines spécifiques rencontrées. C'est donc fréquent que plusieurs remplaçant-e-s soient affecté-e-s à tour de rôle pour remplacer un même personnel. Perte de la continuité pédagogique, déstabilisation des équipes et des élèves, etc., sont autant de conséquences directes à cela.

Sur le plan des personnels, de plus en plus d'injonctions ministérielles et/ou hiérarchiques, appuyées par des textes réglementaires, les obligent à devoir utiliser l'outil informatique, sans pour autant que de réelles politiques de formation des personnels soient mises en œuvre. Cette digitalisation du travail, notamment du point de vue des enseignant.es, provoque parfois une perte de sens du métier très forte : la multiplication des bases, fichiers, et interfaces numériques a provoqué une multipli-

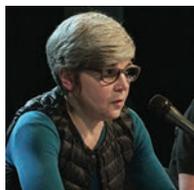
cation des tâches administratives et de gestion, pour les personnels enseignants, au détriment des tâches d'élaboration et de préparation des enseignements, ainsi qu'une surcharge de travail par la non prise en compte de ces nouvelles injonctions dans le temps de travail. Certains outils valorisés ou mis en place par l'institution peuvent même provoquer une forme de normalisation des pratiques d'enseignement, ce qui peut aller à l'encontre de la « liberté pédagogique », pourtant assurée par nos statuts. L'apparition de l'informatique et du numérique ont aussi amené des contenus d'enseignements additionnels. Pour les personnels administratifs, la digitalisation, notamment de la gestion des personnels et des élèves, n'a jamais été accompagnée de politiques de formation aux nouveaux outils.

Enfin, pour tous les personnels, l'avènement des messageries électroniques a permis l'invasion de la sphère privée par la sphère du travail : échanges et injonctions par mail, en dehors du temps de travail, pressions explicites et implicites liées à la consultation des messageries électroniques, etc.

L'invasion digitale dans l'éducation nationale a toujours été menée volontairement par l'administration. Le paysage syndical dans l'éducation nationale n'a pas permis de réellement contrer ces politiques générales des différents gouvernements.

SUD éducation, parfois en intersyndicale, parfois seul, a mené différents types d'actions pour dénoncer, alerter et/ou résister à cette invasion digitale. Au cours de ces 10 dernières années, nous pouvons citer par exemple la campagne de désobéissance contre « Base élève », des dénonciations d'accords public-privé, des campagnes d'appel au boycott. Le paysage syndical dans l'Éducation Nationale et l'équilibre des forces en son sein ne sont pas favorables au syndicalisme de lutte tel que Solidaires et Sud éducation le pratiquent.

La seule victoire à noter ces dernières années est l'échec de la tentative du Ministère d'imposer de la formation « distancielle » comme formation continue. Cette formation distancielle existe, est en place et est menée, mais un avis du CHSCT-MEN a amené le Ministère à ne prendre aucune sanction envers les personnels qui refuseraient d'entrer dans ce dispositif.



Digitalisation, quel impact sur Pôle Emploi ?

En 2012, le directeur général a présenté le plan stratégique « Pôle Emploi 2015 » en annonçant que ce serait « la révolution numérique »... Et comment ?

1. Mise en place du Nouveau Parcours de Demandeur d'Emploi en mars 2016

Plus de choix possible : l'inscription à Pôle Emploi ne peut plus se faire que sur le site pole-emploi.fr. Jusque-là, elle était encore possible par téléphone.

2. Automatisation de la Demande d'Allocation

Pour une étude d'ouverture de droits à des indemnités de chômage, tous les documents sont à télécharger. Dans certains cas, le traitement se fait automatiquement (rejet ou reprise de droits).

Dans un premier temps, ce sont les métiers de l'indemnisation qui sont appelés à disparaître.

3. Mise à distance de l'usager.ère

Elle concerne autant les demandeurs d'emploi que les entreprises (avec la validation automatique des offres déposées en ligne, ce qui entraîne une augmentation des « offres d'emploi frauduleuses »).

La mise à distance se fait de façon générale avec la promotion de l'utilisation du mail (mail.net), la fermeture des agences l'après-midi (depuis février 2016, seules les personnes ayant un rendez-vous peuvent rentrer dans un Pôle Emploi entre 13 et 17H).

Elle se fait aussi avec la généralisation du suivi et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi uniquement sur le Web, et le développement des services digitaux (Emploi Store entre autres et « Bob Emploi », les MOOC¹...) qui ont pour objectif de permettre à chacun l'auto-diagnostic et l'auto-prescription. Dans ce contexte, après la disparition annoncée des métiers de l'indemnisation, quel devenir de nos métiers de l'orientation et du « placement » ?

Une première conclusion : dans les Service Publics, sous prétexte de valoriser l'autonomie de l'usager.ère, on éloigne et décourage les plus démunis.es

quant à l'utilisation des NTIC (Nouvelles Technologies d'Information et de Communication). Qu'en est-il de l'égalité d'accès aux Services Publics !?

Quelles conséquences de la digitalisation sur le travail à Pôle Emploi ?

L'impact sur les conditions de travail des agent.es : Guillaume Tiffon l'a développé ce matin. Nous ne reprendrons pas ici ses analyses. Nous nous sommes entièrement reconnus dans ce qu'il a développé.

La digitalisation n'est pas un outil visant à faciliter notre travail mais elle structure nos activités, nos tâches, en vidant le cœur de nos métiers de son sens, en les déstructurant justement. Référence ici à l'asymétrie fondamentale évoquée ce matin par Patrick Cingolani et l'idée de contrôle des actes, de l'activité, du temps, ..., par le monitoring, le tout pour satisfaire au « pilotage par les résultats » décrété par le directeur général.

Pour conclure nous considérons que la digitalisation n'est qu'un outil que le capitalisme s'est approprié. La question que nous nous posons c'est comment, nous, agent.es et usager.ères, pouvons capter cet outil au bénéfice de tou.tes (se réapproprier le savoir !).

Il n'est absolument pas question pour nous de rejeter le numérique mais de s'interroger sur l'utilisation qui en est faite et dans quel but.

Deux axes sont à creuser : l'un vis-à-vis des usager.ères (nous travaillons d'ailleurs avec les associations de chômeur.euses, qui ont beaucoup de mal à se structurer dans ce contexte), l'autre en interne, sachant que globalement les agent.es adhèrent plutôt à ces évolutions et y voient une baisse (très relative !) de leur charge de travail.

Et puis surtout, comment lier les deux !?

¹ Massive open online course : formation en ligne ouverte à tous (FLOT)

INTERVENTION DE SOLIDAIRES SNABF



Sous couvert de devenir une banque plus innovante, plus visible, plus agile et performante, le projet de la banque de France « Ambitions 2020 » aboutit à une réduction très forte des effectifs qui vont passer de 13 000 EATP¹ à 9 800.

Le projet de « banque digitale » est présenté comme un projet majeur de la réforme et est considéré comme un levier de la transformation de l'entreprise. Au final, il va transformer la culture et les modes de fonctionnement de la banque, avec la mise en place de nouveaux outils, le développement du télétravail, du travail à distance. A noter que l'accueil des personnes surendettées ne se fera plus que sur rendez-vous pris par internet. Une école du digital va être intégrée à la Banque de France, pour que chacun puisse s'appropriier ces nouveaux outils et ce nouveau mode de fonctionnement.

Pour les agent.es, la digitalisation est synonyme de perte d'intérêt au travail, du fait notamment de la mise en place de centres de traitement partagé, qui entraîne des activités très parcellisées. Pour la direction, l'essentiel est de faire son travail sans se poser de questions.

Elle est également le signe d'une véritable rupture culturelle pour le personnel, qui est passé d'une culture « zéro défaut » à une culture de « l'anomalie admise », du fait des travaux de masse et de l'alimentation automatique des bases.

Le risque d'hyper-surveillance est pointé par le SNABF Solidaires : en effet, depuis son écran, le manager peut, pour chaque agent.e, suivre l'état d'avancement de ses travaux en pourcentage ainsi que le pourcentage de dossiers hors délai.

Les managers connaissent aussi une surcharge de travail : la gestion des mails, des tâches de gestion dématérialisées, leur prend beaucoup de temps, au

détriment de l'animation des équipes. Afin de pallier ces manquements, la Banque fait appel à des cabinets de conseil en management, qui ont des méthodes toutes faites, sans tenir compte des spécificités de l'entreprise. Les agent.es ont du mal à avoir des repères sur le fonctionnement de la Banque. D'un côté, elle se veut innovante et donner une image dynamique et moderne et, de l'autre, elle continue à pratiquer un management avec des principes archaïques : respect de la voie hiérarchique, contrôle des agent.es dans toutes leurs activités, rejet des initiatives personnelles jugées a priori sans intérêt.

La communication a également fortement évolué à la Banque de France, elle est devenue transversale : Tchat en ligne, Réseaux sociaux, Communautés de pratique, etc...

Le secteur de la formation voit se développer la formation à distance (e.learning), qui comporte de nombreuses limites.

Toutes ces transformations génèrent conflits et souffrance au travail. Le syndicat revendique une appropriation des outils technologiques pour tou.te.s, pour qu'ils soient une aide dans le travail quotidien et éviter d'en devenir esclave.

Le SNABF Solidaires revendique le droit à la déconnexion, avec des moyens et un suivi par le CHSCT, pour s'assurer que cela n'est pas une simple recommandation, l'effectivité de l'accès à la formation, la définition d'un nouveau rôle du/de la manager, une prise en compte de la charge réelle de travail quotidien des agent.es, en sus de la charge de travail prescrite, un encadrement du télétravail et du travail occasionnel ou non à distance.

¹ Equivalent Agent temps plein

INTERVENTION DE SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES



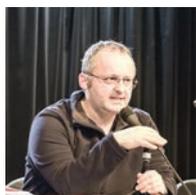
D'une manière générale, l'informatisation des activités de travail, dans tous les services des impôts, a permis des gains de productivité, ce qui a servi de prétexte à l'administration et aux pouvoirs politiques pour supprimer un nombre important d'emplois, ce qui a entraîné également la fermeture de nombreuses trésoreries.

Le développement du tout numérique provoque de profonds changements dans les métiers. Toutefois, les outils ne se sont pas tous révélés adaptés (plan cadastral informatisé), la e-formation ne permet pas de maîtriser les tâches, les évolutions de métier... Ce phénomène se traduit par une augmentation du mal-être au travail.

Le Service de la documentation nationale du cadastre (SDNC), déjà fortement touché par la dématérialisation (scannérisation de plans, d'actes...), expérimente via des algorithmes le traitement des mails envoyés par les utilisateur.trices demandant des plans. Ce traitement automatique par le biais de l'intelligence artificielle (IA) induit (et c'est ce qui nous inquiète) une déshumanisation du traitement des demandes et la destruction des emplois.

Le développement du passeport numérique professionnel est aussi à l'ordre du jour, afin d'obtenir l'adhésion des agent.es au « tout numérique ».

INTERVENTION DE SUD COMMERCE ET SERVICES



Je vais aborder la digitalisation sous 2 aspects : la traçabilité des travailleur.euses dans des entreprises où nous sommes implantés, puis la sollicitation des travailleur.euses.

La traçabilité dans les entreprises

- Vélib' : les salarié.es se déplacent le plus souvent à vélo, avec parfois 25 Kg de matériel, et chaque intervention effectuée sur une station est enregistrée.
- Autolib' : les salarié.es se déplacent à pied ; à leur prise de service, ils/elles pointent à une station pour obtenir leurs ordres de travail de la journée.
- Amazon : chacun.e dispose d'un PAD qui sert à 2 choses : localiser les marchandises et les localiser (picking ou traquage).

La sollicitation des travailleur.euses

- Une tatoueuse avait des paiements de salaires en retard en tant que salariée et en tant qu'auto-entrepreneuse. Cela permettait au même employeur de la faire travailler 2 fois 35h. Aux prud'hommes, après avoir menacé d'une action en requalification, nous avons obtenu le paiement de toutes les sommes dues.
- Des guides touristiques à Paris travaillent à partir d'une plate-forme pour une société Irlandaise basée à Dublin. Nous les avons réuni.es à la bourse du travail pour les informer de leurs droits : droit de constituer une organisation syndicale, droit de grève, accès à la formation professionnelle, obligation de la plate-forme de prendre en charge l'assurance accident du travail.
- Deliveroo, société anglaise : le syndicat Industrial Workers of the World a réussi à organiser les inorganisable (les livreurs). Il a obtenu des résultats en termes de mobilisation, mais aussi au niveau juridique, avec la requalification de la relation de travail d'un livreur en statut de salarié.

Les actions envisagées

En AG, nous allons voter l'ouverture du champ de syndicalisation aux travailleur.euses des plateformes, pour que cela figure dans nos statuts, ce qui nous permettra :

- d'agir en justice pour obtenir une requalification de leur relation de travail,
- de pouvoir les aider à s'organiser, pour faire respecter les nouveaux droits cités ci-dessus.



INTERVENTION DE SUD RENAULT



Ce qui est en cours, c'est l'automatisation complète de la fabrication des voitures depuis la commande du client jusqu'à la livraison. Il s'agit d'un projet global, qui a pour objectif de rationaliser la production :

- en développant au maximum le juste à temps
- en minimisant au maximum les aléas de conception et de production
- en reportant au maximum la responsabilité technique sur les fournisseurs
- en évitant la délocalisation.

L'augmentation du nombre des automates a pour conséquence à venir la destruction de très nombreux emplois...

Les évolutions organisationnelles sont introduites suite à des réorganisations successives. Elles sont souvent localisées, et la vue d'ensemble n'apparaît jamais.

Les évolutions logiciels sont toujours présentées comme des évolutions d'outil, et non comme des nouvelles méthodes de travail.

Nous avons demandé plusieurs CHSCT extraordinaires suite aux difficultés vécues par les salarié.es : démotivation, sentiment d'être réduit à l'état de presse-boutons, burn-out, suicides...

La direction a dû reculer, mettre plus de moyens : en formation, délais de déploiement, et correction de bug ou améliorations ergonomiques...

CONCLUSIONS DE LA JOURNÉE



Pascal Vitte
commission santé et conditions
de travail

A l'issue de cette journée, comme ce fut le cas de la journée sur le Lean Management, on s'aperçoit que la digitalisation ne s'applique pas partout de la même manière. Les répercussions sur les conditions de travail du Lean comme de la digitalisation dépendent pour une bonne part des secteurs d'activité.

Cela étant, on peut tirer des points communs :

- **les répercussions sur le plan des valeurs de métier** : qu'il s'agisse du secteur bancaire ou de celui de La Poste, par exemple, ne plus être en proximité avec les usagers ou les clients est quelque chose de difficile à vivre. C'est une forme de déclassement lié à l'utilité sociale investie dans le travail.

- **la dégradation du contenu et du sens du travail** : on peut penser, notamment, au contenu pédagogique tel qu'il a été évoqué par Sud Éducation nationale ou Sud Rural-Territoires.

- **le contrôle des salariés** généralisé à tous les secteurs d'activité, mais on pense bien sûr en particulier au travail sur les plateformes de centres d'appels.

- **l'adhésion ou tout au moins le consentement des salariés** eux-mêmes : en même temps, les nouvelles technologies offrent la promesse de l'autonomie vis-à-vis de la hiérarchie ; à cela s'ajoute en plus ce que l'on pourrait appeler l'idéologie du progrès qui confère un caractère d'inéluctabilité à la mise en place de la digitalisation.

- enfin, bien sûr, comment ne pas évoquer **les suppressions d'emploi** alors que les promesses de reconversions vers d'autres activités, souvent avancées par les promoteurs de la digitalisation, sont loin d'être évidentes.

Alors, face à cela, quels arguments développer, quelles actions mettre en œuvre ?

* Un première piste pourrait conduire à développer des initiatives consistant à agir conjointement sur les conditions de travail et sur la qualité de service aux clients ou usagers. Cela répondrait tout à la fois à la remise en cause du sens du travail et à la propagation de la souffrance éthique.

* Il faudrait également développer une analyse plus fine des causes de l'adhésion à la digitalisation afin de produire ensuite, d'une manière ou d'une autre, des contre-feux aux lieux communs la concernant.

Un premier argument consisterait à rappeler que l'adhésion à l'usage des technologies nouvelles tient toujours à une situation sociale dégradée. Par exemple, les clients des supermarchés utilisent les caisses automatiques parce qu'il y a moins de caissiers et de caissières ; ou encore, les collègues choisissent le télétravail parce qu'il leur évite un temps de transport rallongé du fait de la fermeture de leur site, etc.

Après cette première journée d'échanges, Solidaires organise une deuxième journée sous la forme d'ateliers pour travailler plus précisément sur certaines thématiques afin de dégager un revendicatif et des pistes d'actions possibles.

Le fil conducteur de cette journée

Le développement du numérique et des réseaux, les appareils mobiles et les plates-formes numériques qui mettent en relation des usagers transforment en profondeur l'économie, les formes d'emploi, la nature des activités et du travail, les relations sociales. Ces changements s'ajoutent aux transformations profondes (restructurations incessantes, mobilité, externalisation, modes de management...) qui ont touché tous les secteurs (privé et public) et sérieusement percuté les salarié-es.

Le remplacement des personnes par des machines provoque un vaste mouvement de déshumanisation des relations sociales tant au travail (entre collègues et avec les usagers) que dans la société : externalisation des tâches auprès des client-es, appauvrissement des tâches, standardisation des procédures... modifications apportées au contenu du travail et au sens du travail, aux formes du travail (télétravail, travail à distance) et aux formes d'emploi. Or beaucoup de salarié-es et de client-es usager-ères adhèrent à l'idée bien pratique que cela va dans le sens de l'histoire, du progrès technique, et qu'on ne peut s'y opposer. Est-il possible d'aller à l'encontre de l'argument du déterminisme technique qui évacue la question humaine et sociale ? Quels outils opérationnels liés aux expériences professionnelles pouvons-nous mettre en avant pour tenter de s'opposer à cette croyance ?

LA PETITE BAO

BOÎTE À OUTILS À L'USAGE DES SALARIÉ·ES
ET DE LEURS REPRÉSENTANT·ES

Un des chantiers de la petite BAO est entièrement consacré à la digitalisation du travail.

Vous le retrouvez en ligne ici : <http://la-petite-boite-a-outils.org/chantiers/la-digitalisation-du-travail/>

LA PETITE BAO

CHANTIERS - BULLETINS - FICHES - MÉDIAS - AGORA



LA MACHINE EST TON SEIGNEUR ET TON MAÎTRE YANG, JENNY CHAN, LIZHI XU

Comment le système Foxconn – les usines chinoises qui produisent iPhone et PlayStation – expérimente et met en œuvre les pires formes d'exploitation.

Les machines ressemblent à d'étranges créatures qui aspirent les matières premières, les digèrent et les recrachent sous forme de produit fini. Le processus de production automatisé simplifie les tâches des ouvriers qui n'assurent plus aucune fonction importante dans la production. Ils sont plutôt au service des machines. Nous avons perdu la valeur que nous devrions avoir en tant qu'êtres humains, et nous sommes devenus une prolongation des machines, leur appendice, leur serviteur. J'ai souvent pensé que la machine était mon seigneur et maître et que je devais lui peigner les cheveux, tel un esclave. Il fallait que je passe le peigne ni trop vite ni trop lentement. Je devais peigner soigneusement et méthodiquement, afin de ne casser aucun cheveu, et le peigne ne devait pas tomber. Si je ne faisais pas bien, j'étais élagué.

Foxconn est le plus grand fabricant du monde

dans le domaine de l'électronique. Ses villes-usines, qui font travailler plus d'un million de Chinois, produisent iPhone, Kindle et autres PlayStation pour Apple, Sony, Google, Microsoft, Amazon, etc. En 2010, elles ont été le théâtre d'une série de suicides d'ouvriers qui ont rendu publiques des conditions d'exploitation fondées sur une organisation militarisée de la production, une taylorisation extrême, l'absence totale de protection sociale et une surveillance despotique jusque dans les dortoirs où vivent les ouvriers.

Ce livre propose quelques éléments d'analyse du système Foxconn à partir du portrait que fait la sociologue Jenny Chan d'une ouvrière qui a survécu à sa tentative de suicide en 2010. Complété par le témoignage de Yang, un étudiant et ouvrier de fabrication à Chongqing, il retrace également le parcours de Xu Lizhi, jeune travailleur migrant chinois à Shenzhen, qui s'est suicidé en 2014 après avoir laissé des poèmes sur le travail à la chaîne, dans « L'atelier, là où ma jeunesse est restée en plan ».



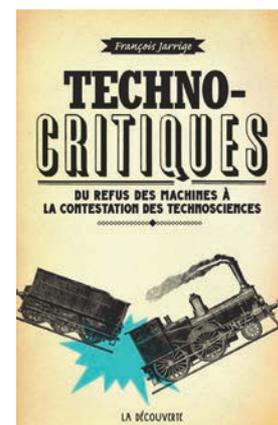
TECHNOCRITIQUES

DU REFUS DES MACHINES À LA CONTESTATION DES TECHNOLOGIES

FRANÇOIS JARRIGE

Les techniques promettent abondance et bonheur ; elles définissent la condition humaine d'aujourd'hui. Pourquoi les contester, et à quoi bon ? Les discours technocritiques ne masquent-ils pas des peurs irrationnelles, un conservatisme suranné, voire un propos réactionnaire ? Pourtant, depuis que les sociétés humaines sont entrées dans la spirale de l'industrialisation, des individus et des groupes très divers ont dénoncé les techniques de leur temps et agi pour en enrayer les effets. L'introduction de machines censées alléger le travail, les macrosystèmes techniques censés émanciper des contraintes de la nature, la multitude des produits technoscientifiques censés apporter confort et bien-être ont souvent été contestés et passés au crible de la critique. Contre l'immense condescendance de la postérité,

Technocritiques est un ouvrage qui prend au sérieux ces discours et ces luttes. Depuis deux siècles, les technocritiques sont foisonnantes et multifformes, elles émanent des philosophes et des romanciers comme des artisans et des ouvriers ; elles se retrouvent en Europe comme dans le reste du monde et nourrissent sans cesse des pratiques alternatives. Toute une tradition de combat et de pensée originale et méconnue s'est ainsi constituée : ce livre d'histoire au présent tente de leur redonner vie tout en pointant les impasses des choix politiques mortifères portés par la foi en une « croissance » aveugle. Et, en filigrane, il montre comment s'est imposé le grand récit chargé de donner sens à la multitude des objets et artefacts qui satureront nos existences.



LA SILICONISATION DU MONDE

L'IRRÉSISTIBLE EXPANSION DU LIBÉRALISME NUMÉRIQUE

ERIC SADIN

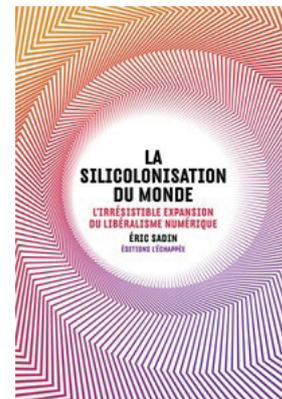
Berceau des technologies numériques (Google, Apple, Facebook, Uber, Netflix, etc.), la Silicon Valley incarne l'insolente réussite industrielle de notre époque. Cette terre des chercheurs d'or, devenue après-guerre le cœur du développement de l'appareil militaire et de l'informatique, est aujourd'hui le lieu d'une frénésie innovatrice qui entend redéfinir de part en part nos existences à des fins privées, tout en déclarant oeuvrer au bien de l'humanité.

Mais la Silicon Valley ne renvoie plus seulement à un territoire, c'est aussi et avant tout un esprit, en passe de coloniser le monde. Une colonisation d'un nouveau genre, portée par de nombreux missionnaires (industriels, universités, think tanks...), et par une classe politique qui encourage l'édification de valleys sur les cinq continents, sous la forme d'éco-

systèmes numériques et d'incubateurs de start-up.

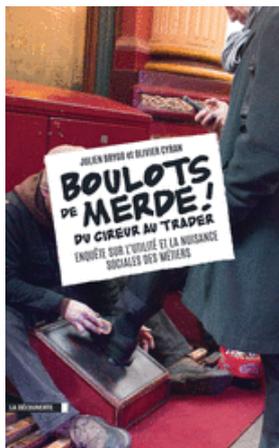
Après avoir retracé un historique de la Silicon Valley, ce livre, à la langue précise et élégante, montre comment un capitalisme d'un nouveau type est en train de s'instituer, un technolibéralisme qui, via les objets connectés et l'intelligence artificielle, entend tirer profit du moindre de nos gestes, inaugurant l'ère d'une « industrie de la vie ».

Au-delà d'un modèle économique, c'est un modèle civilisationnel qui s'instaure, fondé sur l'organisation algorithmique de la société, entraînant le dessaisissement de notre pouvoir de décision. C'est pour cela qu'il est urgent d'opposer à ce mouvement prétendument inexorable d'autres modalités d'existence, pleinement soucieuses du respect de l'intégrité et de la dignité humaines.



BOULOTS DE MERDE ! DU CIREUR AU TRADER, ENQUÊTE SUR L'UTILITÉ ET LA NUISANCE SOCIALES DES MÉTIERS

JULIEN BRYGO, OLIVIER CYRAN



Pas un jour sans que vous entendiez quelqu'un soupiner : je fais un boulot de merde. Pas un jour peut-être sans que vous le pensiez vous-même. Ces boulots-là sont partout, dans nos emplois abrutissants ou dépourvus de sens, dans notre servitude et notre isolement, dans nos fiches de paie squelettiques et nos fins de mois embourbées. Ils se propagent à l'ensemble du monde du travail, nourris par la dégradation des métiers socialement utiles comme par la survalorisation des professions parasites ou néfastes.

Comment définir le boulot de merde à l'heure de la prolifération des contrats précaires, des tâches serviles au service des plus riches et des techniques managériales d'essorage de la main-d'œuvre ? Pourquoi l'expression paraît-elle appropriée pour désigner la corvée de l'agent de nettoyage ou

du livreur de nans au fromage, mais pas celle du conseiller fiscal ou du haut fonctionnaire attelé au démantèlement du code du travail ?

Pour tenter de répondre à ces questions, deux journalistes eux-mêmes précaires ont mené l'enquête pendant plusieurs années. Du cireur de chaussures au gestionnaire de patrimoine, du distributeur de prospectus au « personal shopper » qui accompagne des clientes dans leurs emplettes de luxe, de l'infirmière asphyxiée par le « Lean management » au journaliste boursier qui récite les cours du CAC 40, les rencontres et les situations qu'ils rapportent de leur exploration dessinent un territoire ravagé, en proie à une violence sociale féroce, qui paraît s'enfoncer chaque jour un peu plus dans sa propre absurdité. Jusqu'à quand ?

LE PROGRÈS SANS LE PEUPLE

CE QUE LES NOUVELLES TECHNOLOGIES FONT AU TRAVAIL

DAVID NOBLE

« Avant toute chose, les nouvelles technologies ont servi aux patrons à licencier leurs employés, à réduire leurs coûts de main-d'œuvre, à délocaliser. De l'usine à l'exploitation agricole, de la raffinerie aux bureaux, aucune profession n'a échappé à l'offensive. Pourtant, toujours pas de révolte, d'exigence de protection, de résistance.

Quel contraste avec la première révolution industrielle, qui a terrassé un nombre incalculable de personnes mais suscita une résistance farouche et finit par déboucher sur le mouvement ouvrier et son corollaire, la législation sociale progressiste.

Aujourd'hui, ces acquis ne cessent de s'éroder à mesure que les syndicats s'affaiblissent et que les programmes sociaux destinés à nous protéger des violences du marché sont démantelés. Pourquoi une

telle passivité ? Pourquoi une telle déférence pour le marché, une telle révérence pour la technologie ?

Ce qui nous paralyse, ce sont notamment les concepts dont nous avons hérité, comme celui d'un progrès technologique nécessaire et bénéfique ; et l'idée que la compétitivité, fondée sur ces technologies, serait la voie la plus sûre vers la prospérité et le bien-être. »

Rassemblant des conférences tenues par David Noble sur les conséquences sociales des technologies, en particulier sur la façon dont elles ont servi au patronat pour saper le savoir-faire technique et la capacité d'action des travailleurs, ce livre mène ce que l'auteur appelle une « analyse de classe des technologies » en reliant la première révolution industrielle et la première vague d'informatisation.

