

Le Numérique bouleverse l'organisation du travail



Fédération CGT des Sociétés d'Etudes

263, rue de Paris - Case 421 - 93514 Montreuil - Cedex

Téléphone : 01 55 82 89 41 Fax : 01 55 82 89 42

E-mail : fsetud@cgt.fr - Site Internet : www.soc-etudes.cgt.fr

Avant-propos

Le mardi 21 mars 2017, s'est tenu, à Porte de Versailles, dans le cadre des SALONS des CE de Paris, un colloque organisé en partenariat entre l'URIF-CGT, la Fédération CGT des Sociétés d'Etudes et la NVO.

Cela a été l'occasion de débattre avec des élu-e-s et mandaté-e-s des effets du numérique dans l'organisation du travail et notamment via l'ubérisation tendancielle du monde du travail.

La présente brochure regroupe les grandes lignes de l'intervention des trois conférenciers. L'intégralité de la conférence est disponible sur notre site fédéral : [http : www.soc-etudes.cgt.fr/vie-federale/actualites/video/2912-colloque-salons-ce-paris](http://www.soc-etudes.cgt.fr/vie-federale/actualites/video/2912-colloque-salons-ce-paris).



À quoi ressemblera l'entreprise de demain ?

Intervention d'Emmanuel REICH,
Responsable de mission au cabinet SYNDEX

UNE ÉCONOMIE FINANCIARISÉE

La financiarisation de l'économie est le fruit des politiques de déréglementation, de désintermédiation et de décloisonnement. Au capitalisme industriel s'est substitué un capitalisme financier, davantage axé sur le court terme. Dans cette nouvelle phase du capitalisme, s'est opérée une concentration du capital par les grands gestionnaires de l'épargne collective. Cette hypertrophie de la finance se traduit par le poids des marchés financiers sur la stratégie des entreprises cotées et des investisseurs institutionnels – les fonds d'investissement – sur les entreprises, cotées ou non. Le poids majeur du capital-risque dans le financement des entreprises du numérique conduit aussi à un « modèle » d'entreprises extrêmement « *lean* » avec un minimum de salariés.

La numérisation constitue une transformation extrêmement rapide et profonde. Conjuguée à la financiarisation, elle permet un remodelage des entreprises et un levier puissant pour accélérer les stratégies organisationnelles. Nul secteur n'est épargné. De l'industrie au commerce, des centres d'appel aux professions juridiques, tous les secteurs ont entamé leur transformation.

UNE NOUVELLE ÉCONOMIE INDUSTRIELLE

Les délocalisations, les externalisations et la sous-traitance ne sont pas des phénomènes neufs mais sont rendus plus aisés par les outils que procure la numérisation. Nombre d'entreprises auparavant très intégrées ont ainsi joué de ces leviers, abandonnant les activités jugées les moins rentables pour se concentrer sur leur « *core business* ».

D'autres caractéristiques sont aussi à noter à l'ère numérique, qui se retrouvent en particulier parmi les géants du numérique. L'économie du numérique est une économie à coûts fixes élevés et à faibles coûts marginaux (dupliquer un logiciel ne coûte rien). Les effets de réseau (plus il y a d'utilisateurs, plus il est intéressant d'aller sur un réseau social ou une place de marché) sont aussi un autre trait de l'ère numérique. Le phénomène du winner-takes-all est aussi majeur puisqu'il se traduit par la création de monopoles ou d'oligopoles qui captent l'essentiel des profits d'un secteur.

L'explosion des données a aussi permis à une série d'entreprises de prospérer sur l'exploitation des données. Lesquelles sont fournies gratuitement – le digital Labor – par les utilisateurs de services présentés comme gratuits. Les

données et leur exploitation suscitent beaucoup d'interrogations en matière de protection de la vie privée.

LES BOULEVERSEMENTS DE LA CHAÎNE DE VALEUR

La chaîne de valeur a été aussi bouleversée dans bon nombre de secteurs par l'émergence de plateformes. Celles-ci, au moyen d'algorithmes permettant de mettre en relation offre et demande sont devenus de nouveaux intermédiaires, prélevant au passage une partie de la valeur. Tel a été le cas dans le tourisme avec des acteurs comme Booking. Un phénomène similaire a eu lieu dans les transports ou la livraison avec l'émergence d'acteurs comme Uber ou Deliveroo.

Le modèle économique de ces plateformes ne requiert pas d'investissements dans des hôtels, des voitures ou des vélos. Au contraire, le recours à des prestataires dépourvus de contrat de travail et de protection sociale permet de leur faire porter le risque.

Nombre d'entreprises du numérique à la recherche constante de nouveaux marchés ont su évoluer et se repositionner sur la chaîne de valeur. Amazon s'est lancé initialement dans la librairie en ligne avant de devenir un supermarché en ligne. La diversification s'est ensuite accélérée avec le lancement de liseuses puis de production de contenus, que ce soit des livres ou des séries. Sans compter le démarrage d'une activité très lucrative dans le cloud computing. Google de son côté a largement élargi la palette de ses activités. Du moteur de recherche à la publicité en passant désormais par la téléphonie mobile, les tablettes, l'automobile connectée et l'intelligence artificielle. Microsoft éditeur logiciel a aussi cherché – sans succès – à se lancer dans la téléphonie mobile mais aussi dans le cloud computing ou les réseaux sociaux.

Face à ces transformations en cours et à venir, les enjeux pour les salariés sont immenses. Il importe de s'y préparer.

Quels statuts pour les salariés ?

Intervention Maître Karim HAMOUDI,

Avocat spécialiste en Droit du travail du cabinet HK AVOCAT

Le recours massif aux outils numériques (ordinateur portable, smartphone, logiciel de messagerie instantanée...) dans le monde du travail est, depuis plusieurs années, une réalité qui ne cesse de s'amplifier et qui modifie en profondeur le rapport au travail.

Aujourd'hui, plus d'un tiers des salariés (avec une proportion plus forte chez les cadres) disent utiliser chaque jour les outils numériques en dehors de leur temps de travail.

Source d'une plus grande autonomie et efficacité dans le travail, l'utilisation intensive de tels outils (l'hyperconnexion), notamment quand elle est une contrainte, peut néanmoins être synonyme de surcharge de travail et/ou informationnelle, d'usure physique et mentale, et d'intrusion dans la vie privée. Cette ambivalence explique la nécessité d'une régulation, qui est d'ailleurs souhaitée par une grande majorité de salariés.

Cette exigence de régulation vient de se traduire par l'obligation, depuis le 1^{er} janvier 2017, de négocier le droit à la déconnexion.

L'article L.2242-8 prévoit en effet que l'employeur doit définir, avec les organisations syndicales ou dans le cadre d'une charte, *« les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale »*.

L'objectif de la loi est donc d'inciter les employeurs à fixer des garde fous pour assurer le respect effectif des temps de repos et de la vie privée des salariés.

CE DROIT A LA DECONNEXION SERA-T-IL SUFFISANT POUR ATTEINDRE UN TEL OBJECTIF ?

On peut en douter si les entreprises s'emparent de ce sujet en s'attaquant uniquement aux effets de l'hyperconnexion et non à ses causes.

En effet, si le sentiment de contrainte dans l'utilisation des outils numériques n'est pas examiné, une solution technique visant, par exemple, à couper le serveur à certaines périodes de la semaine (comme l'on fait certaines entreprises) ne réglera par le problème de fond de la charge de travail et de l'organisation collective du travail.

Ainsi, le fait de couper le réseau le soir et le weekend n'empêchera pas forcément le salarié de travailler pendant son temps personnel, si sa charge de travail est telle qu'il ne peut pas faire autrement.

La question de la régulation des outils numériques doit donc être traitée, d'abord et avant tout, sous l'angle de la régulation de la charge de travail, afin que celle-ci demeure raisonnable.

On peut à ce sujet rappeler que la politique prévention, pour anticiper les risques professionnels et garantir la bonne santé des salariés, est une priorité stratégique des pouvoirs publics prévue dans le plan santé au travail 2016-2020.

Et parmi ses risques à prévenir, figurent les risques psychosociaux qui impliquent notamment de sensibiliser les entreprises sur la nécessité d'intégrer, dans l'évaluation des risques, les questions liées au numérique (charge de travail, configuration des outils, charge informationnelle, etc.).

L'hyperconnexion doit alors être considéré comme un risque professionnel à part entière, qui doit être au cœur de la politique de prévention.

Pour tenter de répondre réellement à ce risque dans une logique de prévention, les partenaires sociaux, tout en prenant en compte les attentes des salariés, doivent prioritairement mettre sur la table la question de l'organisation du travail, pour promouvoir une charge de travail raisonnable et respectueuse du droit à la santé et à la vie personnelle des salariés.

Naturellement, il faudra aussi favoriser des mesures simples comme la formation et la sensibilisation des salariés (en premier les managers) sur l'utilisation des outils numériques.

Il sera par ailleurs important que, à côtés des acteurs syndicaux, le CHSCT soit pleinement intégré dans la négociation d'un accord sur le droit à la déconnexion, et qu'il soit un acteur vigilant et une force de proposition, de façon permanente, dans le suivi concret d'un dispositif de régulation des outils numériques.

EN CONCLUSION

Les représentants du personnel doivent garder à l'esprit que l'utilisation des outils numériques doit demeurer une liberté et non une contrainte pour les salariés, et que, sans un examen critique de la question de la charge de travail et de l'organisation du travail, le droit à la déconnexion restera une illusion pour bon nombre d'entre eux.

Allons-nous vers une UBERISATION générale du travail ?

Intervention de Monsieur Xavier BUROT,
Secrétaire Fédéral de la Fédération des Sociétés d'Etudes

UBER VU PAR LE PATRONAT ?

Ce sont 3 caractéristiques principales :

- Des travailleurs payés à la tâche, donc simplement sur le résultat de sa prestation et non sur le temps passé pour la produire ;
- Des travailleurs mis en concurrence entre eux, avec un assujettissement permanent aux désirs des clients qui peuvent, par un système de notation, dégrader l'image du travailleur et donc son attractivité pour les autres clients ;
- Le transfert des risques vers le travailleur que cela soit en matière assurantielle (accident, maladie, responsabilité civile, etc.) ou en matière d'employabilité (formation, matériel ou outils, etc.), les coûts, mais aussi les incidences en découlant, sont à la charge exclusive du travailleur.

Des critères qui ont l'avantage, pour le patronat, d'abaisser le fameux «*coût du travail* ». Mais UBER n'a rien inventé. Il a repris les vieux principes du «*contrat de louage*» appliqué à l'époque de la révolution industrielle au 19^e siècle. Le contremaître, qui choisissait les travailleurs le matin à l'entrée de l'usine, a simplement été remplacé par une application.

Pour autant, le système UBER ne répond pas aux besoins de fidélisation que peuvent avoir les entreprises notamment dans les secteurs en tension.

UBER est performant pour les petites tâches qui se caractérisent principalement par une durée de réalisation relativement courte.

Or, les entreprises ont besoin, pour répondre à leurs clients, d'avoir des profils de travailleurs avec une certaine continuité. En effet, dans le cadre d'UBER, le meilleur profil peut ne pas être disponible au moment où l'activité le demanderait.

Voilà pourquoi le patronat milite, depuis des années, pour la mise en place d'un contrat de travail unique, qui regrouperait les CDD et les CDI, à l'exemple du contrat de mission souhaité par l'organisation patronale SYNTEC qui représente le patronat du numérique. Ce contrat aurait l'avantage pour les patrons d'être rompu automatiquement à la fin de la mission définie contractuellement et ce quelle que soit sa durée.

Dans le même temps, le patronat souhaite que toute référence à un horaire ou un temps de travail ne soit plus une clause du contrat de travail. Le forfait jours pour tous, voilà ce qui nous est proposé !

En termes de mise en concurrence des travailleurs, le patronat « *traditionnel* » n'a rien à envier à UBER. Cela fait quelques années qu'il a mis en place différents systèmes le permettant (réseaux sociaux d'entreprise, notation à 360°, enquête de satisfaction clients, etc.). Des systèmes qui ont pour but « *d'évaluer* » le travailleur mais sans prendre en compte le contexte dans lequel la tâche est exécutée. Ce qui implique une déresponsabilisation de l'employeur dans l'organisation du travail. Cette dernière n'est donc jamais remise en cause.

Question transfert de risques, là aussi, le patronat « *traditionnel* » a beaucoup avancé sur le sujet, à son avantage bien sûr. Que cela soit en matière de formation où le compte personnel de formation, ex-DIF, est de plus en plus détourné au profil exclusif de l'entreprise. Le travailleur ne maintenant pas son employabilité dans ce cadre perdrait rapidement de son attrait et donc à terme son emploi. Mais aussi en termes de santé où l'employeur se désengage progressivement de ses obligations.

Par exemple avec :

- Le télétravail, où les conditions matérielles d'exécution du contrat de travail sont de la responsabilité du travailleur et ce même si l'employeur fournit un minimum d'élément, il n'en contrôle nullement la bonne utilisation.
- L'augmentation constante de la charge de travail, imposant des horaires incompatibles avec la protection de la santé du travailleur, combinée avec la mise en place de chartes qui imposent aux travailleurs de veiller à sa santé. Le rendant de fait responsable en cas d'accident car il n'aurait pas suivi les consignes édictées. L'exemple du droit à la déconnexion est d'ailleurs symptomatique de ce type de déviance. En effet, bon nombre de chartes se limitent à rappeler aux travailleurs les limites de connexion acceptables par l'entreprise. C'est ce que les employeurs appellent faire de la pédagogie. En fin de compte, ils reportent simplement leur responsabilité sur celle de leurs travailleurs.

Comme vous pouvez le constater, il existe, donc déjà, une certaine convergence dans l'offre contractuelle de UBER et celle souhaitée par le MEDEF.

L'UBERISATION EST-ELLE L'AVENIR DU CONTRAT DE TRAVAIL ?

Comme nous venons de le voir, le patronat n'y serait pas opposé et avec lui certains politiques (F. Fillon et E. Macron entre autres). Mais cela représenterait une régression sociale importante pour l'ensemble des travailleurs quel que soit leur statut.

Il nous faut donc changer le rapport de force actuel qui fait peser l'ensemble des politiques de réduction de coûts sur les travailleurs alors que le « *coût du capital* » ne cesse d'augmenter.

Nous devons donc lutter pour acquérir de nouveaux droits collectifs protégeant l'ensemble des travailleurs et notamment en faisant reconnaître la subordination économique du travailleur vis-à-vis de la plateforme ou de son patron. Une reconnaissance qui irait bien au-delà du simple lien contractuel du droit social pour déborder sur le lien contractuel commercial qui permet aux grandes entreprises donneuses d'ordres de pressuriser les TPE/PME.

Il nous faut donc construire, tous ensembles, travailleurs de tous statuts, le Code du travail du 21^{ème} siècle.





LE NUMÉRIQUE BOULEVERSE L'ORGANISATION DU TRAVAIL. LES IRP DOIVENT-ELLES SUBIR OU AGIR ?

L'arrivée des nouvelles technologies dans l'environnement de travail a des impacts sur l'organisation des entreprises, les contrats de travail, la santé des travailleurs et sur l'économie en général.

- A quoi ressemblera l'entreprise de demain ?
- Quels statuts pour les salariés ?
- Allons-nous vers une UBERISATION générale du travail ?

Comment à chaque niveau d'intervention des IRP et en fonction des évolutions législatives, pouvons-nous intervenir pour limiter la casse en matière d'emploi et de santé des travailleurs ?

COLLOQUE ORGANISÉ LE :
21 MARS 2017 DE 10 H 00 À 12 H 00
PORTE DE VERSAILLES - HALL 7-1
(dans le cadre de SalonsCE Paris).

INTERVENANTS :
BUROT Xavier - FSE CGT
HAMOUDI Karim - HK AVOCAT
REICH Emmanuel - SYNDEX



COMEXPOSIUM

SALONCE
BP 1436 - 13785 Aubagne Cedex
Tél: 04 42 18 01 70 - Fax 04 42 18 01 71
Email: aubagne@comexposium.com

EN PARTENARIAT AVEC :



#FSEtud-CGT

Vous pouvez retrouver les activités et les travaux de la Fédération CGT des Sociétés d'Etudes sur le Net !

Pour nous suivre, n'hésitez pas à consulter et à diffuser nos pages :

Notre fil d'actualité de la Revue de Presse Syndicale du Numérique (Numer'Action) sur Facebook : <https://www.facebook.com/numeraction/?fref=ts>

La revue de presse Numer'Action en format pdf : <http://www.soc-etudes.cgt.fr/nos-publications/numeraction>

Notre site Internet : <http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

La page de présentation des études du Colloque Impact du Numérique sur l'Emploi et le Travail du 6 décembre 2016 : <http://www.soc-etudes.cgt.fr/vie-federale/etudes/2772-colloque-concernant-l-impact-du-numerique-sur-l-emploi-et-le-travail-documents-preparatoires>

Nos études fédérales : <http://www.soc-etudes.cgt.fr/nos-publications/brochures>

Des liens sur les rapports, études et analyses concernant nos branches professionnelles :

<http://www.soc-etudes.cgt.fr/nos-branches/bureaux-d-etudes-techniques-de-conseil/325-rapports>

<http://www.soc-etudes.cgt.fr/nos-branches/bureaux-d-etudes-techniques-de-conseil/etudes>

Notre page Twitter : <https://twitter.com/fsetud>

Notre page Facebook : <https://www.facebook.com/fsetud/?fref=ts>



NUMÉRIQUE



Fédération CGT des Sociétés d'Etudes

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