

Le Numérique ... des enjeux importants



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

Afin de poursuivre nos réflexions sur le numérique, il m'a paru important de reproduire deux textes fort intéressants. Le premier qui s'intitule « *les impacts du numérique sur l'organisation du travail et les conditions de travail* » émane de notre camarade Guillaume ETIEVANT, par ailleurs expert Comité d'Entreprise à JDS.

C'est ce camarade qui est intervenu lors de notre colloque du 6 décembre 2016 concernant « *l'impact du numérique sur l'emploi et le travail* ». Le texte qui vous a livré synthétise un certain nombre d'éléments du colloque. Il est paru dans le droit ouvrier de juillet 2017 n° 828.

Le deuxième texte émane de notre ami et camarade Claude JACQUIN dont le pseudo était Claude GABRIEL, malheureusement décédé le 16 avril 2016 après avoir lutté plusieurs années contre la maladie. Ce texte écrit le 26 septembre 2015 reste tout à fait d'actualité.

En même temps, sa publication me permet de lui rendre encore une fois un nouvel hommage.

Ces textes doivent nous permettre de continuer à alimenter notre réflexion et ainsi débattre avec les salarié-es sur les enjeux du numérique.

Ne soyons pas timides et n'hésitons pas à investir ces problématiques afin de nous mettre en capacité de construire et proposer des alternatives syndicales à ce que le capital tente d'imposer par le biais du numérique.

Fraternellement.

Noël LECHAT

Les impacts du numérique sur l'organisation du travail et les conditions de travail

Guillaume ETIEVANT,
JDS experts CE

Le numérique est présenté majoritairement dans le débat médiatique et politique comme une évolution positive de notre modèle économique, qui rendrait indispensable de diminuer les droits des salariés.

« Nous rentrons dans l'aire du collaboratif, du participatif, de l'entrepreneuriat ou du partenariat. Il faut substituer un cadre aujourd'hui fondé sur la contrainte, l'obligation et la subordination par un cadre fondé sur la liberté, la flexibilité et l'agilité. Notre droit du travail doit ainsi évoluer vers un droit de la relation professionnelle », a notamment déclaré Pierre Gattaz, président du Medef. Ce type de propos répétés régulièrement dans les médias s'appuient sur un appareil idéologique légitimé par de nombreuses études publiées ces dernières années, notamment le rapport Mettling¹.

Le numérique est ainsi devenu aujourd'hui un prétexte pour renforcer le rapport de subordination, le temps de travail, les inégalités de traitements et l'individualisation des parcours professionnels. Ces régressions n'ont pourtant pas de nécessité liée aux progrès technologiques, mais sont issues de choix stratégiques des entreprises pour augmenter leur rentabilité et leur rentabilité.



L'ÉCONOMIE DÉMATÉRIALISÉE EST UNE ÉCONOMIE MOINS PRÉVISIBLE ET PLUS INCERTAINE

La dématérialisation de l'économie est à l'œuvre dans les pays de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques, qui regroupe 35 pays développés) depuis les années 1970 et se traduit par la combinaison de différents facteurs. Les entreprises se sont progressivement tournées vers une économie de services en sous-traitant les activités de production de biens vers les pays à faible coût de production, et en réduisant leurs stocks afin de dégager de la trésorerie disponible.

La dématérialisation de l'économie se traduit également par la montée en puissance du secteur des technologies de l'information. À partir des années 1990 apparaissent une multitude de start-ups - sociétés nouvelles, fondées

1. Bruno Mettling, directeur général adjoint du groupe Orange, a remis un rapport intitulé « Transformation numérique et vie au travail » à la ministre en charge du travail le 15 septembre 2015. Il formule 36 propositions pour « accélérer et réussir » la transformation numérique des entreprises. Il s'agit notamment d'adapter le droit du travail aux nouvelles formes de travail (salarié ou non) issues de la « révolution numérique ». Ses propositions sur le forfait jour ont influencé la rédaction de la loi El-Khomri.

sur l'innovation, avec un fort besoin en capitaux pour soutenir une croissance exponentielle - spécialisées dans les technologies de l'information.

Ces entreprises profitent de l'innovation de rupture que constitue le développement d'Internet pour réaliser des investissements importants dans l'espoir d'un retour sur investissements très élevé. Les entreprises des secteurs de l'information, la communication et des technologies innovantes comptent aujourd'hui parmi les plus importantes capitalisations boursières mondiales. La dématérialisation de l'économie touche désormais presque tous les secteurs d'activités : la création de valeur est générée par la capacité d'innovation et d'investissement en recherche et développement, en publicité, etc ...

L'économie dématérialisée est une économie moins prévisible et plus incertaine. Ainsi, en 2000, l'explosion de la bulle Internet a montré que la valeur des sociétés avait été surévaluée: les retours sur investissements réels étaient bien inférieurs aux projections faites par les investisseurs. En effet, les actifs immatériels sont difficiles à valoriser : si l'innovation à laquelle ces actifs ont conduit n'aboutit pas ou ne rencontre pas le succès espéré, les investissements réalisés sont totalement perdus et ne peuvent être revendus (contrairement aux actifs matériels).

De plus, les investissements immatériels sont plus difficiles à contrôler que les investissements matériels puisqu'il est possible pour un concurrent ou un consommateur de s'appropriier les idées ou innovations d'une entreprise. L'économie dématérialisée génère des situations de monopole, liées à l'importance de l'innovation : lorsqu'un nouveau service ou nouveau produit rencontre un succès, l'entreprise ayant réalisé l'innovation se retrouve en situation de monopole temporaire, qu'il est ensuite difficile de concurrencer.

Les entreprises doivent donc faire face à des coûts importants de R&D, publicité, etc. pour développer un service ou un produit nouveau, avec le risque qu'une entreprise concurrente offre la même innovation plus rapidement et donc que les coûts initiaux soient totalement perdus.

Enfin, la valorisation des actifs immatériels² est souvent basée sur des perspectives de croissance de la demande rendues irréalistes par le contexte macroéconomique et par l'économie dématérialisée elle-même : la concurrence par les prix en minimisant les coûts, y compris les rémunérations (avec l'externalisation ou la précarisation de la force de travail), ne conduit pas à une hausse de la demande et donc à la croissance économique.

2. Actifs sans aucune constitution physique, matérielle ou corporelle mais dont l'existence se justifie par les droits qu'il confère à son propriétaire. Par exemple : brevets, dessins et modèles, marques, propriété littéraire et artistique, etc.

LE NUMÉRIQUE EST INSTRUMENTALISÉ CONTRE LES SALARIÉ-ES

L'avènement du numérique entraîne des bouleversements de l'organisation du travail. Après une période d'accroissement des droits sociaux (1945-1975), les nouvelles technologies provoquent l'effet inverse et contribuent à dégrader les conditions de travail. Le rapport Mettling explique ainsi que le numérique offre l'opportunité de créer « *de nouvelles organisations du travail plus transversales, plus souples, de nouveaux modes de fonctionnement, plus coopératifs et plus collectifs qui répondent à des maux, à des excès de l'entreprise d'aujourd'hui et d'un modèle taylorien à bout de souffle* ». Ce phénomène remet en cause les fondements mêmes du salariat.

Après les premières vagues d'externalisations de services opérationnels (restauration des salariés, nettoyage, maintenance, etc.), les entreprises ont tiré parti des nouvelles technologies pour externaliser certains process et activités informatisées. Le numérique a amplifié un phénomène déjà existant. Les salariés des entreprises sous-traitantes ne profitent plus des accords collectifs signés dans les grandes entreprises grâce aux mouvements sociaux qui y étaient menés. L'externalisation entraîne des reculs historiques en termes de droits sociaux.

Le numérique a contribué au développement de multiples situations de travail, dans lesquelles la relation de subordination est brouillée par l'illusion d'autonomie du travailleur et des modalités de management renouvelées. De nombreuses situations de travailleurs indépendants ou de freelance sont des illusions d'autonomie que les développements du numérique permettent de banaliser. Le contrôle du travail effectué est particulièrement fort dans ces situations même s'il s'exerce souvent en fin de période avec une sanction immédiate : si le travail correspond aux attentes, le contrat peut être renouvelé, sinon, il s'arrête.

En France, un emploi sur dix est une forme de travail indépendant ou mixte : freelance, autoentrepreneurs, portage salarial, etc. Pour toutes ces situations, les donneurs d'ordre, clients ou employeurs, se prévalent de l'indépendance et de l'absence de subordination juridique pour rejeter leurs obligations en matière de droit du travail et de protection sociale. Pour qu'un contrat soit qualifié de contrat de travail, trois éléments doivent être réunis : un travail, un salaire, et un lien de subordination juridique, qui constitue l'élément le plus difficile à identifier.

La dépendance économique n'implique donc pas toujours un rapport de subordination. Selon l'OCDE : « *les travailleurs non-salariés dépendants sont définis comme suit : des travailleurs indépendants qui exercent pour leur propre compte et remplissent au moins deux des conditions suivantes :*

- 1) *ils n'ont qu'un employeur/client ;*
- 2) *ils ne peuvent pas recruter de salariés même si leur charge de travail est lourde,*
- 3) *ils ne peuvent pas prendre de manière autonome les décisions qui ont le*

plus d'importance dans l'exercice de leur activité ».

Pour sécuriser les travailleurs indépendants, des modifications pourraient être faites au Code du travail. Les évolutions législatives du siècle précédent ont permis par des ajouts à la partie 7 du Code du travail :

- Au travailleur à domicile d'être un salarié et non pas un sous-traitant indépendant,
- Au VRP d'être un salarié et non pas un mandataire,
- Au journaliste d'être un salarié et non pas un auteur.

La loi a donc tenu compte de la dépendance économique même si la subordination juridique n'était pas suffisamment caractérisée. Ces évolutions pourraient se poursuivre pour que le Code du travail protège l'ensemble des salariés qui ne disposent pas de contrat de travail, mais se situent dans une zone grise entre le droit du travail et le droit commercial, car ils sont économiquement dépendants.

Les propositions suivantes existent aujourd'hui dans le débat public :

- Étendre la définition du salariat en assouplissant la définition de la subordination juridique pour lui permettre ainsi de prendre en compte la dépendance économique. Si le critère actuel (la subordination juridique permanente) figure dans le Code du travail, ses critères sont fixés par la seule jurisprudence depuis 1931: ils pourraient être élargis, ou précisés par la loi.
- Intégrer de nouvelles catégories de travailleurs dans la septième partie du Code du travail pour ainsi leur attribuer une présomption de salariat
- Créer un socle de droits fondamentaux applicables à tous les travailleurs, quelle que soit la forme juridique de l'exercice leur activité professionnelle
- Créer, dans le Code du travail, la catégorie de travailleur économiquement dépendant.

L'ubérisation : une économie du contournement et de la captation

Contrairement à ce qu'elles affirment, les plateformes captent des technologies déjà existantes. Bla Bla Car, Uber, ou Air BnB n'ont rien inventé, leur offre était préexistante, voire ancienne. Par exemple, Bla Bla Car a été à l'origine un site gratuit (Covoiturage.fr) dont la seule ambition était de poursuivre l'esprit de l'initiative locale combinée aux moyens des TIC (Technologies de l'information et de la communication). L'introduction du site a donc fait passer une pratique préexistante d'une économie locale fondée sur le don et le contre-don à une économie du prélèvement. Uber n'est pas non plus particulièrement créateur d'une innovation majeure, mais d'une évolution technologique. Par ailleurs, les plateformes essayent de contourner la loi. AirBn'B a cru pouvoir s'affranchir de l'ensemble des contraintes réglementaires de l'hôtellerie et de la collecte de la taxe de séjour, comme si la mise en relation délibérée de particuliers à une échelle importante était équivalente à la tolérance existante sur le prêt de logement. Uber développe également une stratégie de contournement, en proposant une mise en relation entre utilisateur et chauffeur qui ne relèverait pas des règles du transport public de personnes, mais de la relation privée. À cela s'ajoutent les stratégies d'évitement fiscal ; les stratégies de contournement du droit d'auteur ; et les stratégies d'évitement de l'acquittement de la TVA sur le pays de réalisation de la prestation ou de la vente.

UN POUVOIR PATRONAL DE PLUS EN PLUS FORT

Les grandes entreprises communiquent dans leurs campagnes de recrutement sur les valeurs d'autonomie (Google, Amazon, etc.) alors même que l'exigence de contrôle et de reporting y est toujours aussi forte. C'est souvent le management intermédiaire qui doit résoudre l'injonction contradictoire entre la demande d'autonomie et la possibilité d'y répondre grâce au numérique, et la culture du reporting et du contrôle de la production demandée par la hiérarchie.

Le salarié est, quant à lui, sous contrôle permanent. Avec la mise en place de nouvelles technologies numériques, et le système de forfait-jours ou forfait-heures, les entreprises ont constaté des gains de productivité, une disponibilité accrue et contrôlée des salariés, des possibilités d'optimisation de nombreux processus.

Dans une économie entièrement tendue vers la performance, la recherche de croissance et de profit, le numérique a ancré dans les pratiques de travail collectives l'évaluation permanente comme un des éléments de la recherche de la performance économique et de la hausse de la productivité.

Évaluation individuelle et amélioration des processus collectifs sont de plus en plus imbriquées, faisant peser sur chacun la réussite ou l'échec d'un projet. L'utilisation de ces critères d'évaluation au sein de l'entreprise en les combinant avec le temps de présence, la satisfaction client, les notations de la hiérarchie voire une notation à 360°, concourent à un contrôle permanent des salariés ou subordonnés « *indépendants* ».

Dans les organisations digitales, le « *lean IT* »³, par opposition au « *lean manufacturing* » dans l'industrie, est le plus souvent focalisé sur la réduction des coûts, la recherche par le salarié lui-même de la meilleure manière d'intensifier encore son travail et d'appauvrir le sens de son travail au seul profit de l'entreprise.

La démarche « *lean* » est parfois masquée sous toute une sémantique du bien-être au travail, voire du bonheur au travail avec des « *guidelines* » du type « *nous voulons que nos collaborateurs trouvent eux-mêmes les solutions pour retrouver la prospérité et transformer l'entreprise* » ou « *faire en sorte que les intérêts individuel et collectif s'unissent pour l'amélioration du bien commun* ».

On y retrouve la frontière floue et volontairement ambiguë dessinée par les employeurs entre l'autonomie laissée aux travailleurs et le contrôle de l'organisation, visant à la croissance des intérêts de l'entreprise.

3. Le *lean management* est une organisation du travail qui vise à diminuer au maximum les coûts en impliquant les salariés dans cet objectif de rentabilité. Elle s'applique tant dans l'industrie (*Lean manufacturing*) que dans les services informatiques (*lean IT*). Le *lean* permet aux employeurs de faire accepter aux salariés les dégradations des conditions de travail et les rend même acteurs de cette dégradation.

LE NUMÉRIQUE AJOUTE DES TÂCHES NON RÉMUNÉRÉES AUX SALARIÉ-ES

Avec le numérique, se développe une porosité entre la sphère privée et professionnelle, une difficulté pour les salariés à réellement se déconnecter de leur travail (ce que certains appellent le blurring, du verbe anglais flouter), et donc, de fait, une augmentation du temps de travail, ou une diminution du temps de repos des salariés.

En effet, des salariés peuvent à tout moment accéder à leur messagerie et à leurs fichiers de travail, et ainsi être contactés par leurs employeurs pour réaliser une tâche urgente en dehors de leur temps de travail et alors que leur contrat de travail ne prévoit pas de temps d'astreinte. Cette augmentation du temps de travail est favorisée par les forfaits-jours, qui, en ne décomptant pas les heures, mais les jours de travail, permettent toutes les dérives. Le droit au repos, garanti par le onzième alinéa du préambule de la Constitution de 1946, n'est donc souvent plus respecté.

Le numérique a imposé de nouvelles tâches aux salariés, souvent d'ailleurs absentes de leurs fiches de postes, qui les obligent à travailler de chez eux, car ils n'ont en fait pas le temps de les réaliser pendant leurs temps de travail. La suppression des assistantes administratives dans certaines organisations au motif que les calendriers partagés, le mail ou le téléphone portable permettent aux commerciaux itinérants d'organiser leur temps de travail, n'a pas pour autant permis l'introduction de manière systématique dans leur temps de travail de plages de gestion administrative.

Cette charge supplémentaire est très souvent sous-évaluée, voire niée par les employeurs. Par ailleurs, les recherches documentaires, les revues de presse, le fait de se tenir au courant de l'actualité d'un secteur, étaient des travaux auparavant confiés à un service documentation, à une assistante de direction et sont désormais intégrés à la charge de travail des salariés. Ces évolutions entraînent d'importants risques socio-organisationnels. Comme l'explique le cabinet CHSCT Altéo : *« l'accessibilité constante aux outils de travail renforcent la pression au travail par une optimisation des processus de travail et rend les possibilités de récupération plus rares ; une difficulté à décrocher « mentalement » soit une séparation difficile entre la vie personnelle et vie professionnelle. (...) En effet, pour pouvoir récupérer comme il se doit, il est essentiel de pouvoir déconnecter physiquement et psychologiquement : s'éloigner de son lieu de travail, mais aussi ne plus y penser ».*

La majorité des entreprises ne font rien pour diminuer ces risques, car elles ne veulent pas diminuer la charge de travail réelle des salariés. L'interruption du temps de travail du salarié devrait être de la responsabilité de l'employeur, ainsi que tout le temps passé par le salarié à travailler chez lui, même si l'employeur ne lui a pas demandé explicitement de le faire. Tout l'enjeu est de sécuriser les salariés et non pas de renvoyer dos à dos employeur et salarié, comme si leur responsabilité était équivalente ou collective, comme l'affirme par exemple

à tort le rapport Mettling et comme le fait l'illusoire droit à la déconnexion prévu par la loi El Khomri. Derrière cette soi-disant coresponsabilité se cache en fait la volonté de faire peser toute la responsabilité sur les salariés.

Le digital labor : une création de valeur en-dehors de l'emploi

Avec le développement du numérique, non seulement les salariés consacrent plus de temps à leur entreprise sans augmentation de leur temps de travail contractuel, mais ils créent également de la valeur pendant leur temps « libre » pour d'autres entreprises sans en avoir pleinement conscience. Le digital labor est le travail quotidien gratuit des usages des plateformes internet et des applications mobiles. Selon le chercheur Antonio Casilli, « *chaque post, chaque photo, chaque saisie et même chaque connexion à ces dispositifs remplit les conditions évoquées dans la définition du travail : produire de la valeur, encadrer la participation (obligations et contraintes contractuelles contenues dans les conditions générales d'usage), mesurer (moyennant des indicateurs de popularité, réputation, statut, etc.)* ». L'un des exemples de Digital Labor est le fait que Google demande à ses utilisateurs de déchiffrer des mots déformés pour vérifier qu'ils ne sont pas des robots. En fait, en procédant ainsi, Google les fait travailler sans qu'ils le sachent pour Googlebooks, les mots illisibles étant en fait des extraits d'ouvrage que les robots Google n'ont pas réussi à numériser seuls. Autre exemple, dans le jeu Pokémon Go, créé par Niantic Labs, une ancienne filiale de Google, les Pokestops et les arènes sont issues d'une carte collaborative créée par les joueurs d'un précédent jeu de Niantic Labs (Ingress), qui s'est approprié ce travail collaboratif gratuit.

UN NOUVEAU RAPPORT DE FORCE ENTRE SALARIAT ET POURVOYEURS DE TRAVAIL

Le numérique a été l'un des facilitateurs et non la cause de toutes ces mutations. Contre beaucoup d'analyses estimant que nous entrons dans un nouvel âge de l'activité humaine, il faut rappeler que nous entrons surtout dans un nouveau rapport de force entre salariat et pourvoyeurs de travail sous toutes formes. Qualifier le numérique de révolution industrielle est à ce titre contestable, car on peut considérer que les évolutions en cours actuellement ne sont pas dues à des déterminismes techniques, mais à des choix socio-politiques. L'action syndicale se trouve confrontée à un défi nouveau qui est bien un troisième âge de son environnement. Le premier a consisté en la construction des statuts et des protections collectives, le second en leur défense, le troisième serait l'invention d'une réponse à la coupure du lien entre emploi et statut. C'est sans doute l'un des grands enjeux du moment : ne plus adapter par le bas notre modèle social aux évolutions technologiques, mais, à l'inverse, le renforcer et utiliser ces évolutions pour poursuivre la réduction du temps de travail.

Cet article est une synthèse d'une étude réalisée par le cabinet JDS experts CE, à télécharger sur son site internet : www.jdsexperts.com

Des enjeux considérables : Economie numérique, attention séisme !

Gabriel CLAUDE



Au tournant des années 2000, il n'était déjà question que de troisième révolution industrielle et d'économie de services post-industrielle. Et puis le krach sur les valeurs Internet est venu témoigner de la déception des investisseurs quant à la rentabilité escomptée de ces entreprises. Or voilà que quinze ans plus tard resurgit le thème de la nouvelle économie. Il convient alors de s'interroger sur ce qui relèverait une fois de plus du fantasme et ce qui constituerait néanmoins un vrai tournant impliquant des transformations économiques et sociales majeures.

Spiderman Macron a déjà annoncé un chantier gouvernemental sur le sujet pour 2016 et le rapport Mettling sur le sujet ouvre le bal. Il serait temps, a-t-on envie d'ajouter, vu les implications majeures que la fameuse économie numérique aura sur la structure économique et sur l'emploi. Sauf que cette grande question n'est sans doute pas celui qui figure en haut des préoccupations de nos ineffables « réformateurs ». C'est ce que nous allons voir.

LES NOUVEAUX GÉANTS

La presse est pleine de titre sur l'Ubérisation du monde ! Mais la question ne s'arrête pas à celle du transport intra urbain et pas plus aux services courants. Le Cloud par exemple est une autre forme de transformation mondiale du secteur informatique et logiciels, qui lui-même pousse au changement des entreprises qui y ont recours. Autre exemple, si le frigidaire connecté n'est qu'une anecdote, l'essor des capteurs sur les machines industrielles est beaucoup plus sérieux car il tend à modifier toute une organisation industrielle.

Or, la qualité de tous ces procédés repose sur la taille de la communauté qui s'en sert. Avec les logiciels partagés le Cloud permet l'accès à des centaines de milliers d'applications mais aussi leur assemblage sur mesure et à la demande. Le client contribue lui-même à l'amélioration de l'offre, il réduit ses propres investissements et bénéficie d'économies d'échelle. Le champ concurrentiel pour tous ces services se déplace en partie au profit de ceux qui sont capables de capitaliser pleinement les effets de réseau et de valoriser à leur profit l'agrégation exponentielle de leurs clients – certains diront de leur « communauté ». C'est ainsi que Google avec 70% de parts de marché de son système d'exploitation Android bénéficie à la fois de ce gisement

colossale de remarques clients et du fait que 70% des gens connectés sur la planète n'ont pas de problème de communication puisqu'ils utilisent un même système. L'attrait de ces offres dépend du nombre de terminaux qui y sont connectés. Phénomènes renforcés désormais par le déploiement de systèmes ouvertement collaboratifs où le client est lui-même acteur de l'évolution des contenus informationnels.

Il en découle une accélération des phénomènes de concentration du capitalisme. Microsoft, Google, Apple en sont les figures les plus connues. Mais Uber ou Airbnb et d'autres sont dans leurs traces. Si l'on observe l'échelle de l'offre, c'est-à-dire la puissance de marché, la première entreprise mondiale d'hôtellerie c'est Airbnb avec 1,5 million de logements proposés dans 34.000 villes du monde. Marriott le premier groupe hôtelier classique ne propose « *que* » 700.000 chambres et Accor 500.000. Uber peut également submerger par la massification et la souplesse de son offre les entreprises de taxis traditionnelles. En France BlaBlaCar, dans le covoiturage, prend d'ores et déjà des parts de marché à la SNCF. Seloger.com ou Booking.com grâce à leur intermédiation et à la fréquentation massive de leurs sites siphonnent une partie de la marge des réseaux immobiliers traditionnels et des hôtels.

Le premier arrivant sur tel marché ou telle niche peut très vite complexifier le ticket d'entrée pour ses suiveurs, à condition aussi de faire preuve d'une capacité d'innovation fréquente. Si la numérisation fait fleurir toutes sortes de start-up, elle implique ipso facto un mouvement accéléré de rachat et de concentration, ne serait-ce que pour bénéficier de ces effets de réseau. Le caractère de la nouvelle économie – comme ils disent – ce n'est pas la simple floraison de petites entreprises innovantes, c'est essentiellement la course à la taille et la formation d'hyper-monopoles. Les fameuses « *jeunes pousses* » sont souvent rapidement achetées par une multinationale qui a besoin de renforcer son opérationnalité numérique ou par un mastodonte du Net qui ratisse large pour limiter la concurrence.

Amazon est le premier site e-commerce au monde avec un chiffre d'affaires 2014 de 89 milliards de dollars et une croissance estimée de +20%. Comparativement, les ventes de l'ensemble des acteurs du e-commerce français ont été de l'ordre de 57 milliards d'euros. Les institutions étatiques sont encore plus démunies par rapport à ces forces économiques qu'elles ne le sont vis-à-vis des traditionnelles multinationales. Dans pas longtemps les « *géants du numériques* » ne se réduiront plus aux Google, Apple, Microsoft ou Facebook. Le français Blablacar a doublé sa valorisation en un an à 1,3 milliard d'euros et vient de lever 177 millions d'euros pour ses besoins de croissance. Son site compte aujourd'hui 20 millions d'adhérents dans 19 pays dont la Russie, l'Inde et le Mexique... et 350 salariés répartis dans douze bureaux. Deezer, le site de musique en streaming, tourne avec 300 salariés et revendique 6 millions d'abonnés payants dans plus de 180 pays. Espoir de valorisation boursière : 1 milliard d'euros.

Nous avons des oligopoles, c'est-à-dire des firmes qui à deux ou trois contrôlaient un marché mondial. Elles s'étaient parfois hissées à ce rang au gré de décennies. Nous avons maintenant affaire à des entreprises qui se développent en un temps record et qui couvrent rapidement plus de 50% d'un marché quand ce n'est pas 80%.

Ajoutons que la désillusion actuelle par rapport aux marchés émergents re-déplace les capitaux de ces pays vers les pays industriels traditionnels dans lesquels la demande finale continue de plafonner. Du coup c'est un appel d'air pour l'économie numérique qui rafle ainsi des sommes colossales sur les marchés financiers pour des entreprises qui n'ont parfois que quelques années d'existence et qui promettent des croissances à deux chiffres. Pour une qui dure, dix s'effondrent ou sont rachetées. Mais les valorisations dans les cas d'acquisition paraissent souvent démesurées : rachat de WhatsApp par Facebook pour 19 milliards de dollars, rachat du service de téléphonie Skype pour 8,5 milliards de dollars par Microsoft... En même temps, en juin dernier, Twitter, à la peine sur ses profits, affichait un cours à 35,84 dollars, bien loin des plus de 70 dollars qui avait marqué son entrée en Bourse, début novembre 2013. Sables mouvants !

LES ETATS SONT DÉPASSÉS

De là naît un nouveau problème sur lequel il faut s'attendre à quelques gesticulations du gouvernement. Le nécessaire effet de taille s'accorde tout à fait avec la mondialisation, inutile d'épiloguer à ce propos. Le marché est nécessairement planétaire même s'il peut rester cantonné quelque temps à une zone linguistique ou à un pays de la taille de la Chine.

Mais la conséquence est immédiate sur le droit de la concurrence, sur la fiscalité des bénéficiaires et sur les recettes publiques de tous les Etats. La procédure de la Commission européenne sur Google dure depuis six ans sans que les choses n'aient vraiment avancé.

Les structures de marché sont totalement bouleversées ainsi que les modalités de la concurrence. La raison ne tient pas à de simples astuces d'optimisation fiscale comme les entreprises traditionnelles peuvent le faire mais au caractère même de la chaîne de valeur de ces entreprises.

Le virtuel s'impose comme un secteur par essence globalisé. Il se déploie massivement car il offre techniquement de nouveaux gisements de profits considérables. Il exprime la rencontre opportuniste entre de nouvelles technologies disponibles et les besoins du capital. Mais ce faisant il apponit la dichotomie entre système économique et institutions, entre mondialisation et droit.

Quelle sera la réponse éclairée du gouvernement ou même de l'Union européenne à ce prodigieux défi ? Pour le moment silence.

ELLES N'EN SONT PAS TOUTES, MAIS TOUTES SONT FRAPPÉES

Dans ce contexte, il ne faut pas s'étonner que la structure sectorielle de l'économie accélère sa mutation. C'est à nouveau Google qui devient candidat à entrer dans l'industrie automobile au travers de son projet de véhicule sans chauffeur. L'entreprise de Mountain View finira par entrer en partenariat avec un ou des constructeurs mondiaux modifiant par la même des équilibres capitalistiques et les axes de développement. D'autant que l'on passerait alors d'un Google « *services en ligne* » à un Google en partie industriel. Et au-delà de l'informatisation grandissante des véhicules et des systèmes de guidage, l'industrie automobile risque fort de voir évoluer ses marchés du domaine de la propriété individuelle à celle de la location. Google est par ailleurs actif en partenariat dans le spatial au travers de SpaceX (microsatellites) qui n'est pas sans rapport avec le guidage routier.

Beaucoup de branches sont donc désormais impactées. Il y a une porosité grandissante entre sectorialisation traditionnelle et surgissement du « *on line* ». Dans le commerce bien sûr, mais aussi dans la banque et les services financiers. Toutes les banques au monde établissent des plans de révision échelonnés de leur modèle commercial, de leur réseau en agences et de leurs offres de services en ligne. On voit se mettre en œuvre de forts mouvements de mobilité interne, de départs non remplacés et de discrets plans sociaux. Les réseaux d'agences sont remis à plat, de nouveaux métiers se développent et d'autres disparaissent.

Ce sont aujourd'hui pas moins de 3 millions de français qui possèdent déjà un compte courant ou un livret d'épargne bancaire dans une banque en ligne. Si les grandes banques ont fait le choix d'ouvrir des filiales en ligne (comme Boursorama pour la Société Générale), demain verra l'arrivée de nouveaux acteurs non bancaires. Le développement du paiement électronique a favorisé de nouveaux acteurs. Paypal, qui compte près de 120 millions de clients, est considéré comme le poids lourd du paiement en ligne. Mais MasterCard ou Visa, deux réseaux de distribution de moyens de paiement, ont aussi lancé respectivement leur portefeuille digital MasterPass et V.me. Conformément à ce qui est dit plus haut, tout cela pèse sur les formes traditionnelles du droit et de réglementation. La commission européenne veut définitivement ouvrir le marché des paiements électroniques aux acteurs non bancaires, alors que certains cadres législatifs nationaux restent très contraignants. C'est en termes de risques systémiques que la question se pose.

Toujours dans la finance, il faut mentionner le développement du financement participatif (ou crowdfunding) qui à partir des réseaux sociaux propose des dons (avec ou sans contrepartie), des prêts ou de l'investissement. L'un des acteurs européen important en la matière est KissKissBankBank. Ce site explique en page d'accueil : « *Notre première motivation est de créer une plateforme alternative dédiée à la créativité, à l'innovation, à l'entrepreneuriat*

et à la solidarité : si vous êtes visionnaire, audacieux ou courageux, ou si vous êtes créateurs, artistes, humanistes, inventeurs, explorateurs, cinéastes, journalistes, designers, athlètes, écologistes, vos projets trouveront leur place sur KissKissBankBank. Notre deuxième motivation est de donner au public la possibilité de choisir et de soutenir les idées ou les projets qui façonneront notre futur au-delà des tendances imposées ». Certaines PME ont commencé à utiliser ce levier au même titre que des associations ou des groupements de personnes ayant un projet commun. Très vite les banques devraient se porter sur ce secteur au travers de filiales en ligne. Le crowdfunding ne représente aujourd'hui que 1% des prêts dans le monde. Mais selon une étude de la banque Morgan Stanley il pourrait monter à 10% en 2020.

La structure sectorielle héritée du siècle précédent est donc en train de muter sous l'impact de nouvelles formes de services, de nouveaux acteurs et de nouvelles offres. Le plus souvent les entreprises traditionnelles observent puis adhèrent à ces technologies en espérant défendre leurs parts de marché mais aussi la baisse de leurs coûts fixes. Car il est certain que - sur le papier - remplacer un service physique par un service dématérialisé a un avantage. Encore faut-il que cette évolution se fasse ni trop tard, ni à coût exorbitant. La mutation des entreprises de vente par correspondance (La Redoute, 3 Suisses) du vieux modèle catalogue au modèle on-line est un semi échec face à des acteurs comme Amazon qui sont ce que l'on appelle un « *pure-player* ».

COMBIEN ÇA VAUT ?

La numérisation soulève d'autres questions qui ont des conséquences sur la marche du système. Déjà le krach boursier de 2001-2002 sur les valeurs Internet soulevait la question de la valorisation de ces entreprises. Quel profit escompté sur le moyen terme, quel retour sur investissement ? Il a suffi d'un début de désengagement pour que la bulle explose. La même question se pose encore, par exemple pour une entreprise comme Twitter : trop lente croissance des utilisateurs (à peine plus de 300 millions!), toujours pas de bénéfice, réticence des annonceurs publicitaires qui lui préfèrent Instagram, Pinterest ou d'autres sites sociaux. Mais les choses sont en train de changer et nous ne sommes plus en 2001 sur ce point.

La question de la valorisation de ces firmes influe sur celle des entreprises anciennes dès lors qu'une partie de leurs activités se recouvrent. Si dans un secteur donné cohabitent en concurrence des entreprises traditionnelles et des entreprises on-line, comment valoriser le capital investi dans les premières et quelle sera le rendement futur de ce capital ? Nous avons d'un côté des entreprises avec de fortes immobilisations de capital adossées à des rapports de marché classique, de l'autre des entreprises immobilisant moins de capital, innovant en matière de relation clients et ... annonçant que l'avenir est à elles. De toutes évidences la valorisation des unes dépend de la valorisation des autres. Soit le nouveau paradigme l'emporte définitivement sur l'ancien et les entreprises traditionnelles voient leurs

valeurs s'effondrer, soit c'est l'inverse qui se produit et ce seront les valeurs on-line qui, du moins pour un temps, mettent le pied à terre. Cela paraît élémentaire mais mettons-nous à la place, si je puis dire, des investisseurs et des banques qui s'évertuent à prévoir dans cette transition mouvante.

La perte de valeur du capital investi, que ce soit conjoncturellement d'un côté ou de l'autre de cette frontière technologique ou de toutes manières à long terme au détriment des vieux modèles commerciaux, s'accompagne toujours d'un choc social. Elle annonce une évolution systémique de la branche et s'accompagne d'un bouleversement des hiérarchies capitalistiques et géographiques. Signe de la tendance en cours, le niveau de levée de fonds des start-up en recherche de croissance. Qu'il y ait une nouvelle bulle sur ces valeurs est sans doute vrai. Mais la lame de fond industrielle et technologique est bel et bien là. Les aléas bousiers dureront dans la mesure où des milliers de start-up tentent leur chance sur des créneaux plus ou moins fragiles. Mais il n'y aura pas de retour en arrière du point de vue du basculement global financier et industriel.

Par là même, les systèmes eux-mêmes changent d'échelle. C'est la question des données massives (big data) dont le volume prodigieux nécessite des capacités nouvelles de stockage, de partage, de vitesse d'accès et de traitement. De la médecine à la météorologie tout le monde est concerné pour la bonne cause. Mais c'est moins le cas quand il s'agit de répertorier les centres d'intérêt pour nous pister et nous bombarder d'offres commerciales ciblées.

LE MYTHE DE LA PARTICIPATION COLLECTIVE

Jusqu'à l'éclatement de la bulle de 2001, nous avons eu droit à tout un discours sur la « *nouvelle économie* ». Combien de plans de restructurations ont-ils été commis en son nom ! Et puis plouf ! Les Alain Minc et les Jean-Marc Sylvestre ont dû corriger leur copie. Mais nous n'étions encore ni sur le haut débit ni sur le smartphone ... Les choses ont donc effectivement changé. La bulle de 2001 rappelle un peu celle sur les chemins de fer au milieu du XIXe siècle liée à la chute des cours en raison de dividendes décevants, ce qui n'a pas condamné le chemin de fer.

L'affirmation actuelle de l'économie numérique est incontestable mais s'accompagne de son flot de fantasmes pas toujours innocents. Le premier concerne l'économie dite « *participative* ». En nous servant d'un réseau nous y introduisons des données et des demandes qui peuvent ensuite améliorer l'offre d'ensemble. A partir de ce point tout est possible. Pour exemple, la start-up française « *Clic and Walk* » (sic !) rémunère des consommateurs pour qu'ils renseignent des industriels à partir de leur smartphone sur la tenue de leurs produits en magasins (disponibilité, prix, visibilité...). Comme dit sa présidente, ce service « *Ludique* » coûte « *60 à 70% moins cher aux entreprises que les enquêtes professionnelles* » (Les Echos, 17/09/2015). C'est ainsi que se développe des discours qui vont du « *faites-le vous-même* » au « *participez à notre communauté* ». C'est la soirée Tupperware à la puissance cent. Le géant de la distribution aux Etats-Unis, Walmart, propose dans certaines ville une

livraison à domicile payante mais réalisée par un autre client qui se fera quelques sous de réduction en faisant le boulot de coursier.

Autre variante, celle du financement participatif (crowdfunding) qui consiste à proposer à quiconque sur la toile d'investir dans tel ou tel projet. C'est l'association d'un grand nombre de personnes investissant un petit montant qui permettent de trouver les fonds demandés. Grâce à la notion étendue de « *communauté* » nous assistons à une prodigieuse extension de la désintermédiation, qu'elle soit financière (et plus seulement bancaire) mais aussi commerciale, immobilière et autres « *servicielle* ». Le réseau permet de se prêter un véhicule ou un outil, d'échanger des appartements, d'acheter directement aux producteurs, etc. On devine facilement ce qui pourrait être ainsi développé en dehors de la sphère marchande traditionnelle sur le mode du troc ou de l'échange de valeur d'usage. Mais c'est sans compter avec tout ce qui peut réintroduire le marché. On sait par exemple que certains « *vendeurs* » sur leboncoin.com en ont fait une quasi profession rémunérée. Quant à la « *communauté* » des commentateurs sur Tripadvisor, elle a pris du plomb dans l'aile le jour où des hôtels se sont aperçus que c'était parfois le concurrent d'en face qui mettait en ligne un avis déplorable sur leur établissement. Surtout des questions d'assurance, de droit de propriété, de fiscalité, de protection des personnes, d'éventuelles nécessités de contractualisation réintroduisent le besoin d'une régulation. La « *cool attitude* » de l'économie participative a donc des limites que l'économie marchande sait exploiter. Le marché reste au coin du bois et exploite les bonnes idées, soit en proposant un service équivalent avec une ergonomie plus facile soit en rachetant tout bonnement.

LE CAS DU COMMERCE

L'un des arguments patronaux pour défendre le travail de nuit et dominical est le suivant : « *étant donné que le consommateur prend l'habitude d'acheter à toute heure sur la toile, le seul moyen de répondre à cette concurrence du Net est d'élargir les horaires du commerce physique* ». L'explication est spécieuse. Acheter en ligne ne signifie absolument pas que l'on dispose de son achat immédiatement. Sous 24 heures au mieux mais souvent beaucoup plus. La dématérialisation de l'achat ne signifie pas la dématérialisation de l'objet.

Fin 2014, parmi les quinze premiers sites de l'e-commerce en France, huit étaient des enseignes historiques du commerce physique. Derrière les deux pure-players Amazon (17,5 millions de visiteurs uniques par mois !) et Cdiscount on trouvait Fnac (10,7 millions), Carrefour, La Redoute etc. Les deux secteurs commerciaux traditionnels qui ont le plus souffert d'une concurrence réelle avec Internet sont les agences de voyage et tout ce qui touche à de la billetterie. Deux modèles commerciaux coexistent dorénavant, celui de la recherche et de l'achat en ligne et

celui de «*l'omnicanal* » pour, lequel le client mélange visite en magasin et passages sur le site Internet avant de finaliser son achat par l'un ou l'autre. Le magasin physique n'est donc pas définitivement menacé par l'e-commerce mais toutes les enseignes doivent désormais combiner les deux et trouver leur point d'équilibre.

Ouvrir un magasin jusqu'à minuit ou un dimanche après-midi n'a donc pas grand-chose à voir avec l'exigence du consommateur. La vérité est plus prosaïque. Tout d'abord l'e-commerce fait miroiter un meilleur taux de marge : moins d'immobilisation de capital, moins de salariés. Bien que cela ne soit pas universel, pensons au coût des systèmes informatiques et à celui des retours clients, la théorie du moins veut que ce canal soit moins gourmand en charges d'exploitation.

De toutes manières le déplacement massif de la clientèle de certains secteurs des enseignes physique vers les enseignes virtuelles pèse sur l'ensemble des entreprises. Ainsi, lorsque La Redoute décide de rebâtir son centre logistique, le modèle en termes de productivité et de performances (livraison en 24 heures) est celui d'Amazon, modifiant d'autant le modèle social antérieur. Le pouvoir de marché s'est ainsi déplacé et ce sont les mastodontes de la vente à distance qui imposent leurs modèles.

Tout le commerce s'achemine vers une précarisation globale. Le gouvernement y est favorable car il espère favoriser ainsi la consommation par une offre-prix à la baisse. Les grandes enseignes la mettent en place car cela leur permet de s'approprier une partie de la sur-marge que génèrent les enseignes de l'e-commerce. Réduction du nombre de vendeurs, temps partiel et flexibilité des heures de travail, développement du libre-service, caisses automatiques, tout converge vers une déqualification des employés du commerce.

Toujours au nom de l'exigence du consommateur, les grandes surfaces alimentaires ont développé le principe du « *Drive* ». Le consommateur passe sa commande sur son ordinateur puis va la charger en voiture au quai logistique local. La rapidité de ces mutations est illustrée par Leclerc qui ouvre son premier *Drive* en 2007 et en dispose dorénavant de 600 en France! On est dans la pure logistique de préparation de commandes (plus de mise en linéaires) avec ce que cela implique en termes de pénibilité du travail et de temps partiel.

La précarisation aggravée des salariés du commerce découle en partie de l'émergence de l'e-commerce, elle est générale. Mais pas en raison de ce qu'explique le patronat. C'est tout bonnement parce que l'e-commerce est supposé avoir trouvé quelques points de marge supplémentaires que tout le secteur cherche à s'aligner. Rien à voir avec le geek qui achète une console du jeu entre 23 heures et une heure du matin.

LE GOUVERNEMENT SUR SES OBJECTIFS

La BNP et la Société Générale mettent en place des « *campus* » de formation pour accélérer la mutation des qualifications internes. La transformation numérique des entreprises est devenue une priorité. C'est un concept qui peut sembler flou ou ne s'appliquer qu'à des secteurs bien particuliers. Il est facile de considérer que cela ne concerne pas telle ou telle activité, ou du moins pas tout de suite. Pourtant cette mutation impacte surtout des secteurs opérationnels vitaux comme le parcours clients/prospects, l'organisation, les modes de communication, la gestion des ressources humaines ... Il est donc urgent que les organisations syndicales et toutes les instances représentatives des salariés s'attaquent au problème. Pas seulement sous l'angle formation/adaptation ou « *sauvegarde de l'emploi* ». C'est l'ensemble du modèle opérationnel qui va changer. A l'échelle d'une entreprise ce peut être un changement systémique et c'est donc toute la marche de celle-ci, sa chaîne opérationnelle, son cœur et sa périphérie qui peuvent bouger. Les enjeux sont considérablement plus importants que lors de l'informatisation des sociétés dans les décennies précédentes. Cela va redistribuer les rôles entre les intégrateurs, les sociétés de conseil, les spécialistes de l'infrastructure et surtout de très nombreux nouveaux venus.

Face à tout cela, le gouvernement et le rapport Mettling font le choix de parler qualifications, métiers, formation, contrat de travail. C'est propager l'idée que nous faisons face à une simple révolution technologique. Alors que ceci constitue déjà un profond changement au sein du capitalisme : secteurs dominants, polarisation des capitaux, monopoles mondiaux jusqu'au débordement complet des Etats en termes de réglementation et de fiscalité. Le corps social ne sera pas simplement touché en matière de formation et de qualifications. Des entreprises vont disparaître ou passer sous le contrôle d'acteurs du numérique. Des restructurations majeures vont évincer des secteurs salariaux.

Le travail à distance va rompre la tradition collaborative des entreprises traditionnelles facilitant le contrat commercial aux dépens du contrat salarial. Le rapport Mettling annonce toutes ces choses en filigrammes mais prend le problème par la fin : « *Ni hypocrisie, ni conservatisme dans l'adaptation du droit social* ¹ ». Très opportuniste, le gouvernement contourne le cœur du problème pour laisser croire que sa priorité est la protection des salariés, alors qu'il est en train de s'attaquer une fois de plus au temps de travail et au contrat de travail au nom d'une modernité absolue.

1. Ce que n'aborde pourtant pas sérieusement ce rapport c'est l'impact des métiers du numérique sur l'égalité professionnelle. Une partie de ceux-ci s'apparente aux métiers plus anciens de l'informatique (travail sur site chez le client) ou favoriseront le télétravail. Or tout cela ne favorise pas l'emploi féminin. Déjà aujourd'hui la branche patronale des services informatiques se plaint de la faible féminisation de la profession tout en lui donnant une explication rationnelle : l'ampleur et la flexibilité de la journée de travail.

#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