



L'impact de la digitalisation sur la qualité de l'emploi et le dialogue social dans les services publics de l'UE

Rapport scientifique final du projet DIGIQU@LPUB

Résumé

1. DIGIQU@LPUB en action : portée et partenaires

L'impact de la digitalisation sur la qualité de l'emploi et le dialogue social dans les services publics (DIGIQU@LPUB) est un projet financé par la Commission européenne visant à évaluer l'impact de la digitalisation sur la qualité de l'emploi, du point de vue des syndicats et des travailleurs des services publics. Ce projet a été mené par l'Observatoire social européen (OSE) en partenariat avec la Fédération européenne des syndicats des services publics (EPSU) et s'est déroulé de novembre 2021 à septembre 2023, impliquant onze partenaires européens. Il a couvert huit pays (Allemagne, Danemark, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Italie et Pologne) et a examiné les professions des travailleurs dans trois services publics : les services publics de production et de fourniture d'électricité, le secteur des administrations publiques (niveaux national, régional et local) et les services publics hospitaliers et de santé.

DIGIQU@LPUB, coordonné par l'Observatoire social européen (Belgique), a impliqué 11 institutions partenaires :

- a) sept instituts de recherche liés aux syndicats - Fondazione Giuseppe di Vittorio (FDV, Italie), Secafi (France), Institut Arbeit und Technik (IAT, Allemagne), Institute of Public Affairs (IPA, Pologne), IRES Emilia Romagna (Italie), Fundación 1^o de Mayo (Espagne), et l'Observatoire social européen (OSE, Belgique);
- b) un centre de recherche indépendant - ÉTOSZ (Hongrie);
- c) deux universités - l'université d'Aalborg (Danemark) et un expert du département de recherche sociale de l'université de Turku (Finlande);
- d) la Fédération européenne des syndicats des services publics (FSESP).

2. Objectifs du projet

L'objectif du projet de recherche "L'impact de la digitalisation sur la qualité de l'emploi et le dialogue social dans les services publics" (DIGIQU@LPUB) était de contribuer à combler les lacunes dans notre compréhension des impacts concrets de la digitalisation sur la qualité de l'emploi dans les services publics dans l'Union européenne, et du degré d'inclusion de cette question dans le dialogue social sectoriel et interprofessionnel dans les pays examinés dans le cadre de la recherche.

Plus précisément, l'objectif de la recherche était double, considérant le sujet sous deux angles. Une première partie de la recherche a mis en lumière la perception qu'ont les travailleurs des services publics eux-mêmes des changements générés par la digitalisation dans la nature, le contenu et les processus de mise en œuvre des tâches impliquées dans leur travail quotidien, ainsi que les conséquences de ces changements pour les travailleurs (santé physique et mentale, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, apprentissage, sécurité de l'emploi, droits). Ces perceptions individuelles ont été principalement recueillies, dans les huit pays étudiés, par le biais d'une enquête en ligne auprès des travailleurs des trois secteurs (5 597 réponses), en plus du matériel provenant de groupes de discussion nationaux de travailleurs dans chacun des trois secteurs. La recherche documentaire et une série d'entretiens semi-structurés ont été utilisés pour le deuxième domaine de recherche - comment les défis et les opportunités pour la qualité de l'emploi générés par la digitalisation du travail dans les services publics sont inclus et abordés dans la dynamique et les pratiques du dialogue social national et sectoriel dans les huit pays.

3. Principales conclusions de DIGIQU@LPUB

Le projet souligne que, plus encore que la précédente vague de transformation technologique dans les services publics, la digitalisation du travail s'est rapidement étendue à tous les aspects du travail quotidien, via des appareils individuels tels que les ordinateurs portables, les tablettes et les smartphones, et ce que l'on appelle l'internet des objets (IdO). La pandémie de COVID-19 a agi comme un puissant catalyseur en accélérant et en intensifiant l'utilisation du travail digitalisé parmi les travailleurs privés et publics (travail à distance).

Les résultats du projet montrent que la nature de ces changements pour les services publics et leurs travailleurs est ambivalente. D'une part, la digitalisation contribue indéniablement à une certaine amélioration du travail effectué par les travailleurs des services publics, et donc de la qualité des services fournis, en renforçant l'efficacité et l'efficacités. D'autre part, les impacts de la digitalisation sur le travail peuvent être moins positifs que prévu. Par exemple,

alors que la digitalisation a accru l'autonomie des travailleurs en automatisant les tâches répétitives, de nouvelles tâches routinières numérisées sont apparues (par exemple, l'établissement de rapports), entraînant un "paradoxe de l'autonomie" pour les travailleurs.

La digitalisation a accru la flexibilité du travail dans les services publics en permettant de travailler en dehors des lieux et des horaires de travail traditionnels (travail à distance), à tout moment et en tout lieu. Cette flexibilité spatio-temporelle accrue peut être préjudiciable à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et peut générer du stress (puisque la personne est toujours connectée). Cette préoccupation doit être prise en compte dans le dialogue social et le cadre juridique en vigueur (droit à la déconnexion).

Les données recueillies dans le cadre du projet DIGIQU@LPUB ont révélé des perceptions ambiguës parmi les travailleurs du service public quant à l'impact de la digitalisation sur les caractéristiques de la qualité de leur travail. Il y a eu à la fois des impacts positifs et négatifs, très variés et vécus différemment selon les caractéristiques individuelles des travailleurs, leurs profils professionnels et les tâches effectuées dans le cadre de leur travail quotidien, ainsi que selon les spécificités de chaque service public. Cette vue d'ensemble masque une certaine variabilité entre les aspects de la qualité de l'emploi, les secteurs et les pays considérés.

L'impact de la digitalisation sur le dialogue social varie lui aussi, reflétant la diversité des systèmes de relations industrielles, non seulement entre les pays, mais aussi entre les trois secteurs, et même au sein de chacun d'entre eux. Le statut juridique des relations de travail (privé ou public) revêt une grande importance, tout comme la présence ou l'absence d'un niveau national et/ou sectoriel de négociation collective, le degré de syndicalisation et la qualité de l'implication des travailleurs et de la négociation collective sur le lieu de travail.

Les syndicats nationaux et sectoriels ont une vision généralement favorable de la transition digitale en cours, bien que les risques implicites pour l'emploi, l'organisation du travail, la vie privée et les droits syndicaux ne manquent pas d'inquiéter. Les références explicites à la digitalisation restant rares dans les conventions collectives, la recherche informelle de solutions et le recours aux pratiques d'information et de consultation semblent prévaloir.

4. Les recommandations

Dans ce contexte, nous avons formulé des recommandations sur la manière d'aborder les impacts ambivalents de la digitalisation sur la qualité de l'emploi des travailleurs de ces trois services publics dans l'UE. Nous recommandons :

- d'offrir aux travailleurs une formation adéquate et des possibilités d'acquérir des compétences digitales ;
- d'impliquer travailleurs et syndicats de la conception à la mise en œuvre des processus et outils de digitalisation du travail ;
- d'améliorer le financement des services publics, afin de favoriser une transition numérique durable et équitable pour les travailleurs du service public ;
- de réaliser des analyses d'impact systématiques et d'encourager la recherche scientifique spécialisée.

Nous recommandons aussi aux syndicats d'adopter une approche holistique du dialogue social au niveau national et européen, axée sur la garantie des droits individuels et collectifs, l'apprentissage tout au long de la vie et le suivi conjoint des changements en cours. Les stratégies syndicales nécessitent également de nouvelles approches internes, des compétences, des outils et des moyens organisationnels afin de répondre plus efficacement aux besoins de représentation des travailleurs.

5. Résultats de la recherche

Les **huit études de cas nationales et leurs résumés** (en anglais et dans les langues nationales respectives) ont été publiés en tant que documents de travail de l'OSE en 2023. Les **deux rapports analytiques transversaux**, sur les impacts de la digitalisation sur la qualité de l'emploi et les pratiques de dialogue social, ont été publiés dans la série des documents de l'OSE en 2023. **Deux Policy Briefs offrant un résumé et des recommandations politiques** ont également été publiés comme OSE Policy Briefs, avec des traductions en français et en allemand (voir le site web du projet). Le **rapport final du projet** a été publié en anglais, en français et en allemand. Le présent résumé est disponible en 9 langues : Allemand, anglais, danois, espagnol, français, finlandais, hongrois, italien et polonais.

Des informations plus détaillées sur le projet et le partenariat du projet, ainsi que l'accès aux documents, sont disponibles sur la page web du projet : www.digiqualepub.eu

With the financial support of the

