



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

La digitalisation sans dialogue social en France : les effets ambivalents sur la qualité de l'emploi des travailleurs des services publics

Résumé

Auteurs :

Nicolas Fleury, Antoine Rémond et Alice Rustique Secafi - Groupe Alpha (France)

Introduction

Ce rapport de recherche analyse l'impact de la digitalisation sur la qualité de l'emploi et le dialogue social en France au sein de trois secteurs du service public : les fournisseurs d'électricité, les administrations publiques et les hôpitaux. Ce rapport fait partie d'un projet de recherche européen de plus grande ampleur sur « L'impact de la digitalisation sur la qualité de l'emploi et le dialogue social dans les services publics (DIGIQU@LPUB) », mené par l'Observatoire social européen (OSE) et financé par la Commission européenne. Ce travail bénéficie également du soutien de la Fédération européenne des services publics européens (European Public Services Union – EPSU).

Ces dernières années, les travailleurs du secteur public utilisent de plus en plus des méthodes et outils organisationnels connectés qui façonnent la manière dont leurs activités sont réalisées, programmées et contrôlées. Dans ce contexte, le projet vise à : (a) évaluer l'impact de la digitalisation sur les aspects de la qualité de l'emploi, du point de vue des syndicats, mais aussi du point de vue des travailleurs ; et (b) étudier comment les défis et opportunités en termes de qualité d'emploi générés par la digitalisation du travail dans les services publics

sont abordés dans le dialogue social (au niveau national et au niveau sectoriel) dans les États membres européens sélectionnés.

Les principales sources de données utilisées pour aborder le sujet de la recherche sont des entretiens avec des syndicalistes ; des groupes de discussion sectoriels avec les travailleurs de terrain ; et les données d'une enquête initiale en ligne.

Contexte

La France se situe en 12^e position parmi les États membres dans l'indice de l'économie et de la société numériques (DESI) et se situait dans la moyenne européenne en 2022. Les compétences numériques de la population française sont meilleures que la moyenne européenne, tandis que les résultats de la France avoisinent la moyenne européenne en termes de services publics numériques.

Dans le secteur de l'électricité, la digitalisation est en œuvre depuis une vingtaine d'années. Le lancement du compteur Linky, la hausse des besoins électriques et la décentralisation du système de production ont accéléré le processus de digitalisation et ont donné de plus en plus de poids aux données et au traitement des données. Le travail quotidien des employés dans le secteur a évolué et s'est numérisé, dans la lignée de la modernisation des systèmes électriques. En particulier, le travail quotidien des techniciens a évolué considérablement avec l'utilisation systématique des bons de travail digitaux. La tablette est devenue leur premier outil pour le travail, la réception d'instructions, la documentation, la saisie de données et le reporting. Dans le service RH, les procédures administratives et les dossiers des employés ont été totalement numérisés. Dans les centres d'appel, les employés travaillent désormais avec des serveurs vocaux interactifs. Dans le même temps, les e-mails et les outils de messagerie instantanée sont beaucoup plus utilisés, le télétravail a été étendu et l'intelligence artificielle, la réalité virtuelle ainsi que la robotique ont commencé à émerger.

Dans le secteur de l'administration publique, la transformation numérique a été mise en place via plusieurs réformes au niveau de l'État depuis fin des années 2000. Cette digitalisation prend différentes formes, notamment : services et informations en ligne au public, interconnexion entre les services et départements publics, plateformes communes pour le personnel, ordinateurs/tablettes/smartphones, télétravail et visioconférence. Les trois quarts des relations entre la population française et les institutions publiques se font aujourd'hui numériquement. De plus, près d'un citoyen français sur deux utilise l'identifiant unique « FranceConnect » pour les services publics numériques.

La digitalisation dans les hôpitaux (publics) s'est développée dans un contexte de ressources en baisse. L'usage répandu des outils numériques (ordinateurs et tablettes), des e-mails et de l'intranet a permis des innovations (télémédecine et contrôle à distance) qui ont compensé la baisse des ressources. Une large variété de logiciels ont été déployés, avec des différences d'un hôpital à l'autre, voire d'un département à l'autre, créant des rigidités opérationnelles (problèmes de compatibilité, problèmes de formation). Les fonctionnaires hospitaliers sont les agents du secteur public qui pratiquent le moins le télétravail. Les services administratifs sont les seuls services au sein de la structure hospitalière capables de travailler à distance (un jour par semaine ou moins).

Principales conclusions

En termes de contenu du travail, les emplois ont évolué de manière très différente, mais certains changements importants sont survenus depuis l'introduction des nouveaux processus/logiciels/outils numériques. De nouvelles tâches (liées notamment aux applications et logiciels) ont été ajoutées aux emplois existants, souvent des tâches administratives et de la saisie de données (rapport par exemple), ce qui augmente la charge de travail. Dans le secteur hospitalier et le secteur de l'électricité, la planification numérique de la journée et la digitalisation des dossiers permettent l'optimisation et la segmentation des tâches ; chaque tâche est associée à un moment spécifiquement établi et les contingences ne sont pas incluses. Une intensification du travail est observée pour beaucoup de fonctions dans les trois secteurs.

Dans les trois secteurs, les liens hiérarchiques et sociaux ont été réduites suite à des canaux de communication impliquant des demandes électroniques, des e-mails ou des smartphones, souvent au détriment des relations entre les employés. Les interactions directes et physiques ont significativement décliné, avec un impact sérieux sur les collectifs de travail.

Les trois secteurs partagent une histoire commune ainsi que, plus récemment, des différences clés, ce qui explique les variations dans l'intensité de la négociation collective. Jusqu'au milieu des années 2000, le secteur de l'électricité en France faisait partie du secteur public, et en tant que tel du cadre de négociations collectives spécifique des services publics, ce qui représentait un champ très limité à l'époque. Plus récemment, l'électricité est passée dans le secteur privé et le champ des négociations collectives dans le secteur a été étendu en conséquence : les syndicats font beaucoup de demandes, et il y a des négociations intenses sur de nombreux sujets (les pensions, les salaires, les effectifs, la planification des compétences, etc.). Dans l'administration publique et dans le secteur hospitalier, le champ des négociations collectives était très limité jusqu'à relativement récemment. C'est seulement en 2019/2021 que certains changements importants sont survenus dans les instances de

dialogue social : le champ des négociations a été étendu, et les accords au sein du service public sont devenus contraignants.

Pour l'instant, la digitalisation est un sujet relativement mineur des négociations collectives dans le secteur public. Dans le secteur de l'électricité, les deux principales sociétés ont conclu très peu d'accords liés à la digitalisation. Les seules exceptions concernent le droit à la déconnexion, le télétravail, et le contrôle des effets du télétravail et de la digitalisation. La digitalisation n'est pas un sujet essentiel du dialogue social ni dans les hôpitaux ni dans l'administration publique : le seul accord national conclu sur le sujet est l'accord de 2021 sur le télétravail dans le service public.

Conclusions et indicateurs politiques

La recherche a identifié un certain nombre de recommandations sur la manière d'orienter les impacts de la digitalisation sur la qualité de l'emploi et sur le dialogue social et d'assurer les bonnes pratiques connexes.

Au niveau national, une première recommandation serait de s'assurer que la mise en œuvre des nouveaux outils ou approches numériques est conjointement menée par les travailleurs. Une évaluation d'impact sur les conséquences pour l'emploi doit aussi être menée avant la mise en œuvre de nouveaux outils. Les impacts anticipés doivent être pris en compte dans les compétences et les parcours professionnels.

En termes de dispositifs informatique, diverses suggestions ont été rapportées pour le secteur de l'administration publique, et celles-ci semblent aussi pertinentes pour le secteur hospitalier : (a) création d'une pôle informatique public et sécurisé au niveau national ou sectoriel au bénéfice des travailleurs (mise en œuvre d'outils numériques communs, en particulier de logiciels, un « Cloud » public national, un accès à distance, des visioconférences) ; (b) meilleure harmonisation des applications entre les administrations, voire même au sein d'une administration donnée ; (c) une réflexion sur les données et l'intelligence artificielle (IA), qui prennent de plus en plus de place (problèmes de sécurité des données, propriété, respect de la vie privée des utilisateurs). Ces questions font largement référence aux droits fondamentaux et à la démocratie.

Il est aussi important de promouvoir l'acculturation numérique à divers niveaux :

- Soutien et formation des travailleurs et des managers pour rendre les groupes de travail plus efficaces dans un contexte digitalisé.
- Acculturation des dirigeants politiques, des hauts fonctionnaires de l'administration (et des employeurs en général) et, particulièrement, des représentants syndicaux concernant

les défis de la digitalisation. Ils devraient bénéficier d'une formation sur mesure pour remédier au manque d'expertise en matière de digitalisation et à l'appropriation « tardive » sur ces questions.

- Les possibilités de contact direct entre le personnel et les utilisateurs des services publics (ou la réouverture de certaines administrations locales) devraient être abordées, pour une meilleure inclusion de tous les types de public.

Concernant le dialogue social plus spécifiquement, il semble important :

- D'augmenter significativement la consultation et l'information sur la digitalisation dans les organismes de représentation des employés.
- D'aller au-delà d'un dialogue social « formel », avec la nécessité d'un « changement de niveau » dans les négociations collectives et une vaste culture de négociation parmi les acteurs. De manière plus générale, il existe un besoin croissant de dialogue social permanent sur la digitalisation, pour permettre l'adaptation à un contexte de technologies qui changent rapidement.
- D'étendre les négociations collectives sur la digitalisation au-delà du télétravail et du droit à la déconnexion. Il doit y avoir une discussion ouverte et directe quant à l'impact de la digitalisation sur les gains de productivité et leur distribution (et le lien avec la qualité du travail) entre les syndicats et les employeurs publics.
- D'offrir aux syndicats la capacité de négocier le temps établi pour une tâche donnée, dans les emplois où cela s'applique, car cette perspective réduit souvent considérablement l'autonomie et augmente la surveillance.
- D'inclure les nouvelles maladies professionnelles liées à la digitalisation (comme le burn-out) dans la liste des maladies professionnelles reconnues.

Au niveau européen, il est important de noter qu'un accord européen sur la digitalisation pour le gouvernement central et fédéral a été signé par les partenaires sociaux le 6 octobre 2022 et pourrait être transformé en législation obligatoire par la Commission. Cet accord pourrait ensuite être étendu au-delà de l'administration centrale, à tous les agents ou employés des secteurs publics et privés proposant un service public, afin d'élever le niveau de protection contre les conséquences négatives de la digitalisation en Europe. L'objectif d'une adaptation plus importante des conditions de travail à la digitalisation dans la fonction publique (au sens large) est essentiel.

L'Europe sociale doit encore se construire dans le domaine de la digitalisation. Les syndicats européens devraient approfondir leur implication pour prendre de plus en plus de poids dans

ce domaine au niveau européen, ce qui aurait davantage d'effet au niveau des États membres. Cela semble essentiel pour que la digitalisation soit au service de la population en général et des travailleurs en particulier.

DIGIQU@LPUB website: <https://www.ose.be/digiqua/pub/>

Email: Nicolas.Fleury@groupe-alpha.com

Référence à cette publication: Fleury N., Rémond A. and Rustique A. (2023) The impact of digitalisation on job quality and social dialogue in the public services in France. DIGIQU@LPUB project. OSE Working Paper Series, Research Paper No. 55, Brussels: European Social Observatory, July.

With the financial support of the

