

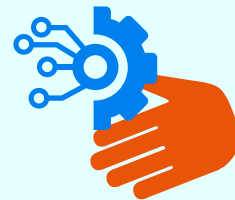


S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

TRAVAIL & NUMÉRIQUE

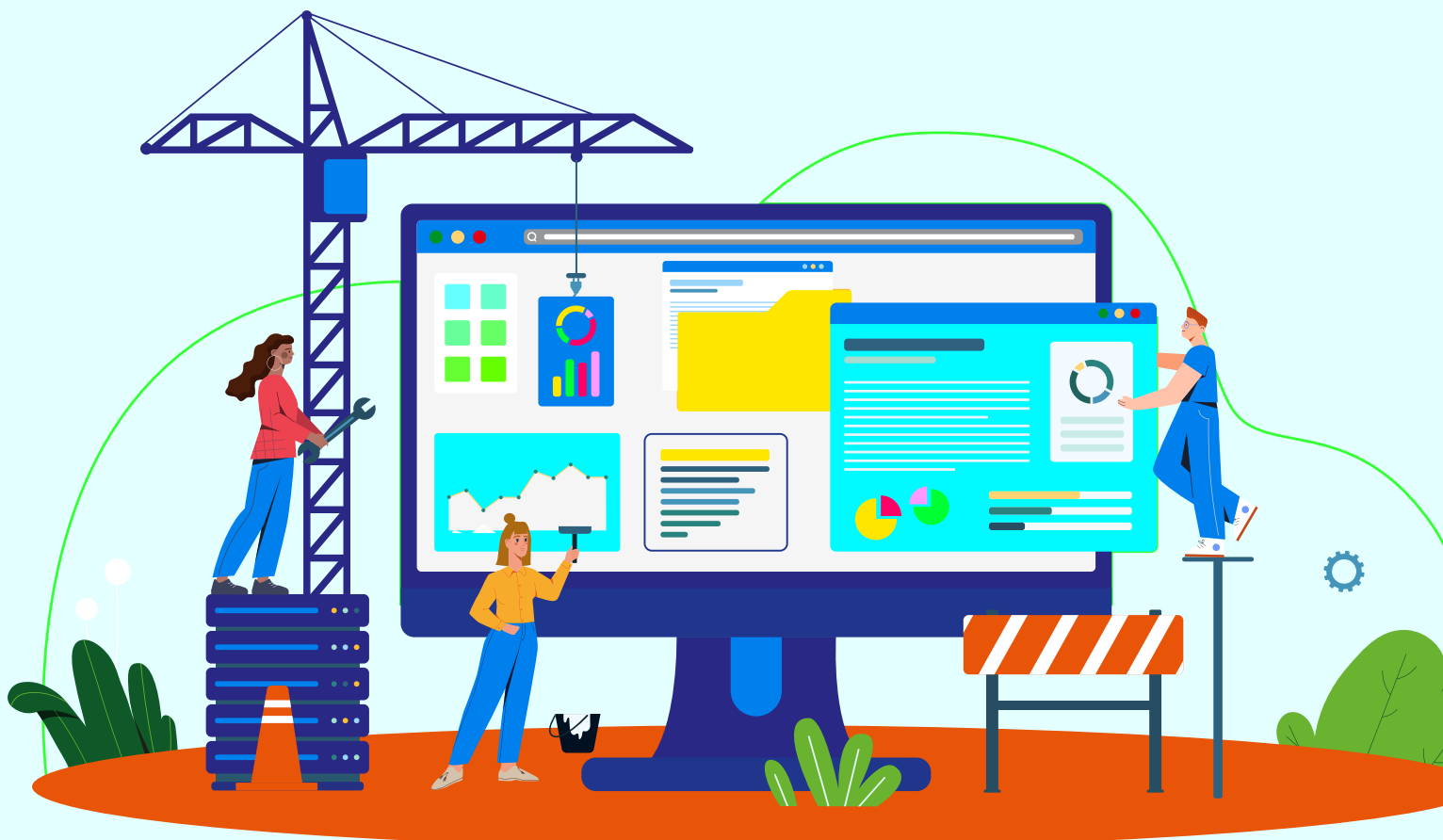
AGISSONS POUR DES TECHNOLOGIES

AU SERVICE DE L'HUMAIN



LE NUMÉRIQUE AU TRAVAIL

CONTEXTE, ENJEUX ET POSITIONS DE LA CFDT



SOMMAIRE

CONTEXTE	3
ENJEUX LIÉS AUX USAGES DU NUMÉRIQUE	5
Les premières interrogations et inquiétudes portent légitimement sur les questions d'emploi	5
L'usage des outils numériques transforme en premier lieu les manières de travailler	5
L'usage des outils numériques emporte également des enjeux technologiques, économiques et stratégiques	6
L'action publique est éminemment concernée par la numérisation	6
Des impacts sur les inégalités... ..	6
Des impacts sur l'environnement	7
CE QUE LA CFDT PORTE POUR AGIR SUR LES TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES	8
Sur les finalités des outils	9
Sur les conditions de déploiement et d'usage des outils	9
Sur les conditions de travail	11
Sur l'évolution des métiers, des compétences et des effectifs	12
Sur le respect des droits et libertés fondamentales des travailleurs	12

Les mots suivis d'un astérisque * font l'objet d'une définition dans le document
Lexique et principaux usages des outils numériques et des systèmes d'intelligence artificielle (SIA)

CONTEXTE



Le déploiement des outils numériques* dans le monde du travail n'est pas nouveau. De nombreux débats ont lieu sur les conséquences de l'usage de ces outils. À côté de discours parfois excessivement confiants dans la technologie, envisagée comme solution à de nombreux problèmes ou encore comme facteur incontournable de développement économique et d'amélioration des conditions de travail, on entend des alertes sur la disparition potentielle de nombreux emplois et sur les menaces que ces outils font peser sur les droits et libertés. À ces discours ambivalents s'ajoute le marketing offensif des fournisseurs de solutions numériques pour diffuser leurs outils dans de nombreux domaines (technologiques, scientifiques, politiques, économiques, et bien sûr dans le monde du travail).

- **Dans ce paysage contrasté, la CFDT doit porter son attention sur les impacts réels de ces technologies dans le travail, les rendre visibles, les mettre en discussion, et favoriser le pouvoir d'agir des travailleurs et des travailleuses et des acteurs syndicaux sur leur déploiement.**
- **Pour que les innovations technologiques soient des sources de progrès social pour tous, les travailleurs doivent être des acteurs des transformations numériques, dont le déploiement doit être réalisé avec discernement.**

Aujourd'hui encore, l'introduction des technologies numériques dans le travail fait trop rarement l'objet d'un véritable dialogue social : les travailleurs et leurs représentants et représentantes sont très peu consultés et sollicités pour contribuer à leur conception et à leur mise en place. Les nombreux accords télétravail signés en déclinaison de l'ANI de novembre 2020 et les accords sur le droit à la déconnexion dans les entreprises de plus de 50 salariés portent davantage sur les modalités de régulation des usages, que sur le déploiement des outils et leurs nombreux impacts sur les conditions de travail, l'organisation et les transformations de l'activité et le partage de la valeur créée. De plus en plus d'accords mentionnent les questions des impacts des Systèmes d'intelligence artificielle* (SIA) sur l'évolution des emplois et des compétences mais restent trop peu nombreux au regard de l'étendue du déploiement de ces technologies sur les lieux de travail.

Plusieurs raisons peuvent expliquer le manque de régulation des technologies numériques par le dialogue social et la prise en compte du point de vue des travailleurs.

- Le numérique en général et les systèmes d'intelligence artificielle* en particulier sont trop souvent présentés, et parfois perçus, comme des sujets techniques et non comme des sujets stratégiques, susceptibles de transformer les conditions de travail, l'organisation, les modèles économiques, etc.
- Les directions considèrent que les choix technologiques, qui sont souvent liés à des orientations stratégiques, relèvent de leurs prérogatives (et sont élaborés souvent en silos avec les directions des systèmes d'information isolées des autres services). Elles préfèrent mettre en avant des « évolutions simplement techniques » pour ne pas en faire un sujet de dialogue social.
- L'appropriation de ces sujets est difficile pour les acteurs du travail (travailleurs, représentants du personnel mais aussi managers, DRH et directions) qui ne maîtrisent pas le vocabulaire et se sentent dépassés par la complexité des dispositifs et la rapidité des évolutions. D'autant que les règles qui encadrent le déploiement des outils numériques sont insuffisamment connues, utilisées et adaptées (cf. [Tableau de bord des leviers réglementaires et outils juridiques...](#)).
- Les fournisseurs et les concepteurs de ces technologies sont trop souvent éloignés des activités réelles du travail qu'ils tentent de traduire en données. Cette « datafication » du travail ne permet pas de prendre en compte toutes les nuances et la complexité du travail réel et de l'humain.

CE MANQUE DE DIALOGUE SOCIAL EST D'AUTANT PLUS REGRETTABLE QUE LES ENJEUX DU DÉPLOIEMENT DES OUTILS NUMÉRIQUES SONT NOMBREUX.

ENJEUX LIÉS AUX USAGES DU NUMÉRIQUE

Les applications numériques se multiplient avec les objets connectés, les robots, l'intelligence artificielle, les outils de travail collaboratif, les algorithmes* de gestion ou d'aide à la décision, la réalité augmentée, la blockchain, etc. Ces innovations concernent l'ensemble de l'économie et du monde du travail (cf. document [Lexique et principaux usages des outils numériques et des systèmes d'intelligence artificielle \(SIA\)](#)). Si ces différents outils peuvent apporter de véritables bénéfices lorsqu'ils sont déployés de manière pertinente et en prenant en compte les réalités du travail, ils posent de nombreuses questions et présentent également des risques de diverses natures.

Les premières interrogations et inquiétudes portent légitimement sur les questions d'emploi

Les technologies numériques créent de nouvelles activités, peuvent stimuler la productivité et offrir un tremplin vers l'acquisition de nouvelles compétences.

En même temps, elles peuvent menacer certaines typologies d'emploi, en automatisant certaines tâches. Une automatisation qui selon l'Organisation internationale du travail (OIT) affecterait davantage les femmes dans les pays développés. Elles peuvent aussi alimenter des stratégies de rationalisation économique (par exemple dans le secteur bancaire ou la finance publique) au même titre que l'externalisation d'une partie des activités ou le recours à la sous-traitance. Les nouvelles possibilités de mise en relation entre clients et offreurs de services, renforcées par le management algorithmique*, défient le cadre même du code du travail et font apparaître de nouvelles formes d'emploi dont la protection juridique et sociale est à construire (travailleurs des plateformes) Enfin, la diffusion massive des systèmes d'intelligence artificielle fait apparaître des « travailleurs du clic » qui sont au cœur de l'entraînement de ces systèmes.

L'usage des outils numériques transforme en premier lieu les manières de travailler

Ils peuvent améliorer les conditions de travail en faisant disparaître certaines contraintes physiques, en limitant l'exposition à des substances dangereuses, en diminuant la réalisation de tâches répétitives, ou encore en fournissant des aides précieuses pour des personnes en situations d'handicap mais elles présentent aussi des risques de diverses natures. Les managers intègrent par exemple des outils d'aide à la décision qui transforment la relation avec leurs collaborateurs et peuvent conduire à un sentiment de perte d'autonomie dans leurs pratiques.

Si la prise en charge d'une partie de l'activité par des robots ou des chatbots (agents conversationnels) permet d'alléger des contraintes, leurs réponses parfois inadaptées aux usagers ou clients peuvent nuire à la qualité et au sens du travail. Des risques d'intensification du travail

émergent, avec la mise en place d'outils de surveillance ou l'instantanéité des avis ou sollicitations des clients, collègues ou supérieurs dans le quotidien, dans un contexte où les frontières entre vie professionnelle et personnelle se brouillent.

L'usage des outils numériques emporte également des enjeux technologiques, économiques et stratégiques

Dans les entreprises, les directions peuvent les utiliser comme moyen de repenser le modèle économique et le "cœur de métier" : avec les "compteurs intelligents" dans le secteur de l'énergie, la "voiture connectée" dans le secteur automobile ou la digitalisation* de la relation client dans l'hôtellerie. Il ne s'agit plus seulement de produire de l'énergie ou des véhicules ni de gérer des infrastructures hôtelières, mais aussi de créer des données, de nouvelles manières de consommer ou de se déplacer. De ce fait, les technologies numériques emportent des enjeux industriels (infrastructures de stockage des données ou de communication, puissance de calcul, microprocesseurs, etc.) et de souveraineté économique, du fait de la dépendance aux entreprises qui possèdent à la fois les données récoltées, les capacités de leur traitement, les compétences pour les valoriser et développent les outils.

La numérisation rapide des activités sans sécurisation adéquate des données a exposé les structures privées comme publiques à des cyber-attaques aux conséquences parfois dévastatrices, y compris pour les travailleurs exposés.

L'action publique est éminemment concernée par la numérisation

Soutenue par les pouvoirs publics avec un objectif d'efficacité et d'économie de moyens, pour l'administration comme pour l'usager, une digitalisation massive touche de nombreux domaines de l'action publique, dans lesquels se déploient aujourd'hui aussi les systèmes d'IA : ces outils présentent des avantages pour les usagers des services publics en capacité de tirer parti de la dématérialisation de certaines démarches. Néanmoins, lorsque cette dématérialisation a été jumelée à une réduction des effectifs, celle-ci a pu mettre à mal l'accès aux services publics et l'accompagnement des administrés, tout en modifiant les métiers des agents, souvent insuffisamment accompagnés.

Des impacts sur les inégalités...

En l'absence de politiques publiques volontaristes, le déploiement numérique peut également avoir des impacts sur les inégalités (sociales, territoriales, femmes-hommes, générationnelles, affectant les personnes en situation de handicap ou encore concernées par des difficultés, voire une incapacité à utiliser des outils numériques, etc.), notamment entre les travailleurs, en particulier au détriment de ceux éloignés des centres urbains, faiblement qualifiés, résidant dans des bassins d'emploi peu dynamiques, peu sécurisés dans l'emploi ou qui subissent déjà des discriminations. En matière d'égalité femmes-hommes, le numérique constitue un double risque. D'une part, les femmes sont sous-représentées dans la filière numérique – un pan majeur

de l'économie du futur –, en lien avec leur moindre présence dans les formations scientifiques et technologiques. D'autre part, dans les pays développés, les femmes occupent, davantage que les hommes, des emplois susceptibles d'être affectés par l'automatisation. Mais le numérique peut aussi permettre de réinvestir certains territoires éloignés des métropoles, grâce aux efforts des pouvoirs publics pour développer les infrastructures d'accès au numérique ou au recours au télétravail.

Par ailleurs, certains usages du numérique suscitent des préoccupations éthiques et constituent des défis majeurs pour la démocratie et la vie en société: atteinte aux droits et libertés fondamentales, cyberharcèlement, biais algorithmiques discriminatoires dans le recrutement par exemple ou encore campagnes de désinformation.

Des impacts du numérique sur l'environnement

Dans le contexte d'urgence écologique, l'impact du numérique sur l'environnement doit impérativement être traité. Le numérique consomme de nombreuses ressources (eau, minéraux, métaux, terres rares, énergie) et pollue (déchets, radiations ionisantes). En même temps, les développements technologiques peuvent dans certaines conditions contribuer à l'accélération de la transition écologique par l'optimisation des flux de matières, de production et de transports, la détection des pollutions, voire la diminution de l'empreinte carbone et des consommations énergétiques. Une transition numérique éco-responsable implique donc de faire preuve de discernement sur l'utilité des usages et notre capacité à gérer ses impacts, et d'opérationnaliser une sobriété stratégique sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

En définitive, si les discriminations, l'intensification du travail et les risques induits sur la santé, les inégalités, les restructurations ou les atteintes à l'environnement n'ont pas attendu le numérique pour exister, les nouvelles technologies peuvent à la fois les renforcer et les invisibiliser, les rendant ainsi plus difficiles à prévenir et à corriger, et devenir de potentiels vecteurs de pouvoir arbitraire. Un des principaux risques liés au déploiement du numérique réside dans la concentration du pouvoir et de la valeur créée aux mains de quelques acteurs affranchis de toute régulation.

- L'ampleur des enjeux (économiques, sociaux, écologiques, sociétaux et démocratiques) implique que les choix relatifs à l'usage des outils numériques ne soient pas exclusivement confiés aux fournisseurs de ces technologies, pas plus qu'aux seuls actionnaires et directions. La question de la gouvernance des systèmes numériques est donc primordiale. C'est vrai au niveau macroéconomique comme dans les entreprises et administrations.
- Le dialogue social est donc une condition essentielle pour s'assurer d'un déploiement vertueux des outils numériques, et transformer les innovations techniques en progrès social. Il doit permettre de débattre du sens de ces transformations, de leur utilité, de leur acceptabilité, et s'assurer qu'elles sont respectueuses des droits et libertés.
- C'est d'autant plus essentiel que le numérique touche à l'ensemble de notre « cœur de métier » syndical: les conditions de travail, l'organisation du travail, le partage de la valeur, l'avenir des emplois et des compétences.

CE QUE LA CFDT PORTE POUR AGIR SUR LES TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES

La position de la CFDT sur le déploiement des technologies dans le monde du travail est constante depuis plusieurs décennies. La diffusion et l'usage des technologies sont porteuses de risques autant que d'opportunités, dans le cadre professionnel et au-delà (citoyens, usagers, consommateurs). Pour être profitables à tous, les transformations liées au numérique doivent être discutées en portant une attention particulière aux finalités et aux impacts de leurs usages en situation réelle. Le déploiement des technologies numériques doit être piloté en mobilisant tous les acteurs concernés pour ne pas laisser le monopole des décisions aux seuls fournisseurs de solutions, actionnaires ou directions. Ce déploiement doit être :

- **Anticipé, à tous les niveaux**, grâce à de la veille et des études d'impacts ciblées par secteur et par type d'activité, dans une dynamique de co-construction avec toutes les parties prenantes ;
- **Encadré** par des règles collectivement construites et partagées dans les administrations, les entreprises, les branches, et aux niveaux national et européen, éventuellement avec l'appui d'une expertise technique ;
- **Accompagné**, par des expérimentations en situation réelle de travail, la formation et l'accompagnement des travailleurs, des acteurs du monde du travail et des acteurs syndicaux.

12 POINTS D'ATTENTION communs à l'ensemble des outils numériques qui transforment le travail constituent un socle revendicatif à porter aux différents échelons du dialogue social (cf. Les fiches pratiques : [Comment agir lors du déploiement d'un outil numérique ?](#), [Registre des outils numériques et des systèmes d'intelligence artificielle \(SIA\)](#), [Comment interroger la stratégie numérique de mon entreprise ?](#) et [Négocier les transformations numériques ?](#)).

Ils sont répartis en 5 thèmes :

- Les finalités des outils
- Les conditions de déploiement et d'usage des outils
- Les conditions de travail
- L'évolution des métiers, des compétences et des effectifs
- Le respect des droits et libertés fondamentales

Sur les finalités des outils

1. Interroger les finalités et les bénéfices attendus

Il s'agit d'interroger la stratégie poursuivie et la manière dont le déploiement s'articule avec les autres projets et transformations (par exemple: les objectifs en matière de réduction de l'impact environnemental de l'activité). Le déploiement des outils numériques est trop souvent vu comme une opportunité incontournable, peu discuté dans les entreprises et les administrations. Les expériences montrent cependant qu'il s'inscrit dans des choix stratégiques qui doivent être pris en compte, au-delà des aspects techniques. La première question à se poser est donc celle des finalités du déploiement d'une technologie, qui doit être considérée comme un moyen et non comme une fin en soi.

Il faut poser la question de la plus-value pour les travailleurs, les usagers, les clients et l'organisation. Il faut s'interroger sur la réaffectation des gains de productivité (partage de la valeur) issus de l'utilisation du numérique et des données recueillies par leur intermédiaire, en termes de rémunérations, d'emploi et de conditions de travail, sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Sur les conditions de déploiement et d'usage des outils

2. Sensibiliser et former les représentantes et représentants du personnel aux enjeux du numérique

Dans un contexte:

- de déploiement de systèmes algorithmiques plus ou moins autonomes sur les lieux de travail;
- de transformations numériques qui se logent souvent dans d'autres types de transformations (réorganisation de service, développement de nouveaux marchés, aménagement d'espaces, nouveaux processus de travail, etc);
- d'identification limitée de celles-ci comme objet de dialogue social à part entière par les parties prenantes, **la sensibilisation et la formation des représentants des travailleurs est un enjeu particulièrement important.**

Il faut donner des moyens pour former les militantes et les militants et les représentants du personnel sur les enjeux du numérique afin qu'ils soient en mesure d'interpeller les directions et débattre de ses implications. **Notamment, le numérique devrait être ajouté à la formation économique, sociale, environnementale et syndicale – ce qui implique une hausse des moyens en temps dédiés à cette formation.**

3. Mobiliser la « maîtrise d'usage » des travailleurs

Si les travailleurs et les militants n'ont pas vocation à devenir des experts des SIA ou des algorithmes, ils peuvent identifier en quoi ceux-ci transforment concrètement leur travail lorsqu'ils les utilisent ou sont utilisés dans leur environnement de travail. Il est donc essentiel d'inclure les travailleurs en amont des transformations; mobiliser leur expérience et leur expertise issue du travail (on peut parler de « maîtrise d'usage ») complète les compétences techniques

des concepteurs de technologies (« maîtrise d'œuvre ») et les choix stratégiques des direction (« maîtrise d'ouvrage »).

Il importe donc de renforcer la présence des travailleurs dans les lieux de décision et de favoriser les expérimentations multidisciplinaires et encadrées des outils numériques (ce qui suppose leur réversibilité – qui devrait être un principe fondamental de leur déploiement) cela afin de favoriser leurs ajustements et leurs évolutions dans le temps en fonction des réalités de l'activité et des retours des utilisateurs. Ces expérimentations peuvent être mises en place par accord, en complément des procédures de consultation des instances lors de la mise en place de nouvelles technologies, dont les délais – trop courts – ne permettent pas de prendre en compte les retours du terrain.

Cette prise en compte du point de vue des travailleurs est aussi utile aux fournisseurs et développeurs des technologies pour diminuer le risque d'échecs ou de réactions de rejet ou de contournement des outils, préjudiciables à tous. En effet, ces technologies restent trop souvent implantées sans prise en compte suffisante des contextes professionnels et sociaux dans lesquels elles s'insèrent (cultures d'entreprise, relations collectives et managériales, habitudes de travail, savoir-faire professionnels).

4. Clarifier les effets des dispositifs numériques par des analyses d'impacts et le recours à des experts

La CFDT revendique des analyses d'impact du déploiement des outils numériques ou, à défaut, un droit de recours à un expert habilité en amont de l'implémentation d'un système d'IA, actualisées régulièrement après leur mise en œuvre. Ces analyses doivent prendre en compte les impacts sur les conditions de travail, l'emploi, les compétences, les identités professionnelles et le sens du travail. **Les CSE et CSA doivent par exemple être en mesure de demander une expertise sur les algorithmes mesurant la productivité, les rythmes ou l'organisation du temps des travailleurs**, considérant que c'est un risque professionnel nouveau et un enjeu de partage de la valeur.

5. Exiger la transparence* et l'intelligibilité*

Les concepteurs doivent rendre intelligibles le fonctionnement de leurs technologies et expliquer comment elles ont été conçues et entraînées.

- Des documents complets et compréhensibles à destination des travailleurs et de leurs représentants doivent permettre à ces derniers de comprendre le fonctionnement des algorithmes qui impactent les conditions de travail, incluant les critères et les sources d'informations que ceux-ci utilisent. Cette transparence est essentielle pour notamment prévenir les risques comme la reproduction des biais discriminatoires ;
- Les décisions produites par ou à l'aide des algorithmes doivent pouvoir être explicitées aux travailleurs et à leurs représentants pour leur donner les moyens de les discuter et de les contester.
- La CFDT revendique une information-consultation périodique dans le cadre de la politique sociale et des conditions de travail, lors de l'introduction d'algorithmes « auto-apprenants* » (évolutifs).

Sur les conditions de travail

6. Adopter une approche globale « transformations du travail » ancrée dans la réalité du travail

Il s'agit d'appréhender ce que les outils et leur usage peuvent apporter en situation réelle de travail :

- **comme opportunités** : réduction des contraintes physiques et de l'exposition aux risques ; renforcement de l'intérêt du travail, de l'autonomie et des marges de manœuvre ; amélioration de l'organisation et gains en efficacité ; montée en compétences ; optimisation énergétique, etc. ;
- **comme risques** : absence de marges de manœuvre sur les cadences ; renforcement de la surveillance et du contrôle, « monotonisation » de l'activité ; densification du travail ; sentiment de perte de contrôle de son travail ; appauvrissement des relations collectives et des interactions ; perte de sens ; désengagement ; risques cyber.

L'analyse des effets concrets de l'usage des outils numériques permet de dépasser les incertitudes liées à leur complexité technique. Pour identifier ces effets, il est incontournable de prendre en compte le point de vue et l'expertise des travailleurs.

7. Favoriser la conciliation des temps de vie personnelle et professionnelle et prévenir les risques en santé au travail

Si cette dimension est celle qui a donné lieu au plus grand nombre d'accords évoquant les outils numériques en raison du développement du télétravail et de l'obligation faite aux employeurs en matière de droit à la déconnexion, les mesures prises et les pratiques observées montrent qu'il reste encore beaucoup à faire pour garantir un usage raisonnable et pertinent des outils d'échanges et de communication. Leur usage doit être encadré pour qu'ils préservent la conciliation entre les temps professionnels et personnels et qu'ils ne conduisent pas à une surcharge de travail (surcharge informationnelle, absence de temps de repos, interruptions fréquentes, etc.). Les règles relatives à la préservation de la santé mentale et physique des travailleurs doivent être appliquées pour les outils numériques. Les risques associés doivent par exemple être mentionnés dans le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). Cette prise en compte de la santé et sécurité au travail suppose que les acteurs de la prévention soient formés et sensibilisés aux risques et opportunités du déploiement de ces outils.

8. Préserver les collectifs face à l'isolement et prévenir les risques psycho-sociaux

Les outils numériques bousculent les collectifs de travail et peuvent créer des situations d'isolement des travailleurs. Il s'agit :

- d'une part d'anticiper et d'évaluer les effets des transformations liées au numérique sur les collectifs ;
- d'autre part de soutenir et d'inventer de nouvelles formes de collectifs en adaptant les organisations du travail (réunions, processus de prise de décision, régulation de la charge de travail, alternances présentiel/distanciel) et en utilisant les outils numériques de manière pertinente (réseaux sociaux d'entreprise, intranet, visioconférences, etc.).

Sur l'évolution des métiers, des compétences et des effectifs

9. Anticiper, encadrer et accompagner les effets sur les métiers et les compétences

La formation des travailleurs doit être une pierre angulaire du déploiement des technologies au travail.

La CFDT revendique que la Gestion des emplois et parcours professionnels (GEPP) prenne obligatoirement en compte les enjeux de la transition numérique et s'articule avec le plan de développement des compétences, en particulier dans le cadre du déploiement prévu d'un nouvel outil numérique. La GEPP doit mobiliser les outils de sécurisation des parcours professionnels des travailleurs, en particulier l'assurance « transition emploi » que la CFDT a inscrit dans sa résolution et souhaite opérationnaliser.

Il ne suffit cependant pas d'accompagner les travailleurs pour leur donner les compétences nécessaires pour s'adapter aux nouvelles technologies. Il faut aussi tenir compte de leur choix et de leur appétence pour ces changements. Les dispositifs d'accompagnement doivent donc aussi prendre en compte le sens du travail et une approche globale du parcours et des identités professionnelles.

Il faut également prendre en compte les risques de perte de compétences internes et la dépendance à des tiers pour les entreprises et les administrations lorsque certaines tâches sont automatisées et confiées à des fournisseurs de solutions numériques.

Sur le respect des droits et libertés fondamentales des travailleurs

10. Préserver l'humain

L'autonomie et la dimension humaine doivent être préservées en toutes circonstances : les systèmes algorithmiques doivent rester des outils d'aide à la décision et non devenir des outils de prescription. Les processus qui accompagnent l'usage de ces outils d'usage doivent garantir aux travailleurs de pouvoir de s'affranchir des décisions des systèmes algorithmiques ou de les modifier.

Par ailleurs, les travailleurs ne sauraient être **l'objet de décisions uniquement fondées sur des systèmes algorithmiques. Leur situation doit, en dernière intention, être évaluée par un humain** et en cas de dysfonctionnement, une intervention humaine doit rester possible.

11. Protéger les données et participer à leur gouvernance

Les données fournies par les utilisateurs ou les travailleurs sont au cœur de l'intérêt que portent les entreprises pour le développement de nouvelles technologies (moteurs de recherche, objets connectés, logiciels, etc.). La donnée permet aux entreprises et administrations de proposer des services ajustés et pertinents pour les usagers (ciblage commercial, expérience usager) et porte donc la potentialité d'une valeur marchande.

Au travail, l'analyse des données collectées par des logiciels intelligents peut permettre de

quantifier la productivité (ex: nombre de mots tapés sur un clavier ou d'appels effectués) et d'en extraire des prédictions sur les potentialités comportementales et productives des travailleurs.

- Il faut former les acteurs du dialogue social et des RH aux principes du RGPD, aux enjeux éthiques, mais aussi aux risques associés à l'usage de données personnelles par des systèmes d'IA.
- Les représentants des travailleurs doivent interpellier les directions sur la collecte et l'utilisation des données personnelles, l'utilisation de systèmes automatisés ou semi-automatisés ainsi que les conditions de stockage et de transferts de ces données. En effet, le dialogue social a un rôle à jouer dans la déclinaison effective de la protection des données individuelles et collectives, y compris contre les risques cyber.
- L'interdiction faite aux employeurs de collecter certaines données des travailleurs doit être effectivement appliquée et l'utilisation de certains systèmes de surveillance doit obligatoirement être soumis à la négociation collective. Il faut aussi être attentif à l'interdiction effective de certains systèmes d'IA très intrusifs, par exemple ceux qui visent à prévenir les risques de mobilisation collective par une analyse de l'activité des travailleurs sur les réseaux sociaux.

12. Prendre en compte les impacts sur l'action syndicale

Le déploiement du télétravail et des outils numériques n'est pas sans effet sur le fonctionnement du dialogue social. La digitalisation permet la communication et l'accomplissement du travail à distance. La dispersion de travailleurs (y compris au-delà du territoire national) qui en découle est un défi pour les organisations syndicales, au titre de la proximité avec les travailleurs et du maintien de cadres de représentation légitimes et efficaces. En conséquence, il faut renforcer la capacité des représentants syndicaux à communiquer avec les travailleurs dans les entreprises et les administrations. **La CFDT revendique de construire les nouveaux cadres d'exercice du dialogue social permis par les outils de communication à distance**, et notamment la mise en place d'un « local syndical numérique » garantissant aux représentants l'accès à des données comme les adresses électroniques des travailleurs et qui permette la confidentialité des échanges, financé par l'employeur, s'ajoutant aux locaux physiques dédiés aux organisations syndicales.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



 @cfdt_officiel

 /la.CFDT

 @cfdt.bsky.social

 CFDT

 cfdt_officiel

 @La_CFDT



CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL

4, BD DE LA VILLETTE - 75955 PARIS CEDEX 19
TÉL. : 0142038000