

# JOURNEE D'ETUDE TELETRAVAIL 26 NOVEMBRE

## INTRODUCTION

Bonjour à toutes et tous.

Bienvenue à cette formation.

**Quelques détails techniques** avant de commencer. Merci de couper votre micro quand vous ne parlez pas. Vous pouvez laisser votre caméra par contre, sauf si vous avez des problèmes de réseau.

Pour demander la parole, utilisez le tchat, ou la main (en bas à gauche). Vous pouvez aussi poser des questions.

On a annulé toutes nos formations à cause du COVID, mais on a souhaité maintenir celle-ci, parce que c'est un sujet fortement d'actualité. Et d'ailleurs, Jérôme Vivenza est avec nous, il fait partie de la CE confédérale de la CGT, et anime actuellement la délégation CGT aux négociations sur le télétravail.

Je ferai une petite intro puis Jérôme fera un exposé sur le sujet qui nous intéresse, historique et enjeux, et vous pourrez ensuite participer et échanger. Nous ferons une pause en milieu de matinée et reprendrons avec 3 témoignages de camarades isérois qui ont expérimenté le télétravail dans leur boîte.

Jérôme fera un point sur les négos en cours, puis nous aurons un nouveau débat, pour finir vers midi.

Pour ceux et celles qui ont besoin d'une attestation de formation, merci de nous indiquer vos nom et prénoms + mail dans le tchat

<http://ud38.reference-syndicale.fr/2020/07/le-teletravail-gagnons-des-droits/>

L'UD de l'Isère a engagé depuis plus d'un an un **travail collectif sur l'impact des nouvelles technologies sur le travail**. Pour introduire la journée, je vais vous lire un petit texte qui a été écrit à la sortie du premier confinement, en prévision du congrès de l'UD qui se tiendra le 28 Janvier. D'ailleurs, nous organiserons certainement au cours de l'année une journée sur ce thème.

La **crise sanitaire de la COVID-19** a été l'occasion d'un véritable bouleversement du travail,

- par la généralisation du travail à distance,
- mais également par de profondes modifications pour celles et ceux qui ont continué à venir sur leur lieu de travail.

**L'utilisation des outils numériques, des nouvelles technologies a connu une accélération sans précédent** à laquelle peu de salarié.es étaient préparé.es.

Beaucoup ont dû travailler à domicile à plein temps, le temps du confinement. **Ne plus avoir à se déplacer et subir les embouteillages a souvent été perçu comme une amélioration**. Mais on a aussi souvent observé :

- **Télétravail sans cadre défini**, sans lieu adapté, les salarié.es ont parfois du utiliser leur propre ordinateur, tout en s'occupant des enfants...
- **Frontière entre vie professionnelle et vie privée** devenue floue et horaires de travail extensibles.
- **Charge de travail accrue**, et **absence de lien humain** avec les collègues, les usagèr.e.s, les client.e.s, difficile à gérer.
- **Syndicats mis à l'écart**.

**Au-delà du télétravail, les technologies numériques sont de plus en plus développées et présentes, et modifient profondément la nature du**

**travail.** Cette évolution, amorcée depuis plusieurs années, pourrait être fortement amplifiée à l'occasion de la crise actuelle.

- **Notamment dans les services publics** où l'on a vu apparaître de plus en plus d'automates, de services en ligne, de procédures dématérialisées, ou dans les domaines de la santé publique avec la télémédecine, le dossier médical électronique et la gestion des données de santé, la robotisation, l'utilisation de l'intelligence artificielle, ...

**Les outils ne sont pas neutres**, ils peuvent **asservir le salarié voire le robotiser** (par exemple outils déployés dans les centres de logistique d'Amazon), mais ils peuvent **aussi lui éviter de se briser le corps** (aide à la manutention), **l'aider à se débarrasser de tâches répétitives pénibles** (double saisie), **favoriser la communication et l'échange d'informations entre salarié.es, éviter des déplacements inutiles.**

- **Dans le cas des services publics**, les outils numériques peuvent servir à améliorer la réponse aux besoins, adapter le service à la situation de l'utilisateur, éviter de longues attentes... La télémédecine peut par exemple être utile dans des territoires reculés, isolés.

Pourtant, les **outils sont bien souvent conçus sans la participation des salarié.es, ni des usagèr.es, qui sont mis devant le fait accompli.** Or il est très important que les salariés et les organisations syndicales, les usagers et leurs représentants, interviennent le plus en amont possible, dès la définition du cahier des charges. C'est essentiel pour que ces nouveaux outils servent

- à **améliorer l'efficacité**, c'est à dire être utiles aux salarié.es et aux usagers ou pour améliorer la qualité du travail ou le service rendu,
- **et non pour améliorer l'efficience**, c'est à dire obtenir un résultat avec moins de moyens, baisser le «coût» du travail et les dépenses publiques.

**La conception** et la mise en place de ces nouveaux outils et de l'organisation du travail qui l'accompagne, **en fonction des intérêts du «management» ou**

**du capital, et dans un but exclusif de gain de productivité, a des effets délétères sur le travail avec une **perte de sens généralisée**.**

On observe une **forte déshumanisation** :

- l'efficacité du travail, du service public, n'est plus une fin en soi (a-t-on répondu au besoin de l'utilisateur, du client, de la population ?),
- ce qui compte est la performance (combien a-t-on reçu d'utilisateurs en une heure ? A-t-on bien respecté les 3 minutes maximum à consacrer à l'utilisateur ?).

On a vu aussi pendant le confinement toutes les difficultés des enseignants pour faire passer les connaissances à l'ensemble de leurs élèves, sans le contact humain qui permet de détecter les difficultés, les ressentis... Par ailleurs se pose également la question de la **reconnaissance des qualifications** nouvelles mises en œuvre par les salarié.es pour mettre en œuvre ces nouveaux outils. Elle est souvent inexistante.

**Conçus et utilisés avec l'objectif de baisser le coût du travail, les outils numériques peuvent amplifier les inégalités sociales** et mettre en difficulté des pans entiers de la population :

- selon que l'on a ou pas le matériel adapté,
- qu'on sait les utiliser ou pas,
- qu'on a l'environnement culturel et les connaissances nécessaires pour les utiliser...

On **remplace les accueils physiques des services publics par des services en ligne** (Ameli, Oui SNCF, Caf.fr...), mais les usagers qui ont les situations les plus compliquées, qui ont le plus besoin d'être aidés et conseillés ne peuvent pas trouver la réponse à leur problème sur ces sites, très pratiques dans le cas général, mais ne pouvant répondre à tout.

Enfin, les capacités de traitement des ordinateurs permettent maintenant des progrès étonnants par l'utilisation de quantités de données massives, avec **l'intelligence artificielle notamment**. Par exemple, pouvoir consulter à

distance le dossier médical ou les antécédents peut permettre d'être mieux soigné, de réagir très rapidement en cas d'urgence. Mais des **problèmes éthiques et politiques considérables** se posent en ce qui concerne **l'utilisation massive des données personnelles** à des fins privées (industrie pharmaceutique, assurances, banques, ...). Le stockage et l'utilisation de ces données doivent être sous maîtrise publique, avec une garantie absolue de confidentialité.

**La CGT n'a pas une opposition de principe aux nouvelles technologies,** à condition qu'elles servent à améliorer la vie du plus grand nombre. Pour cela, celles-ci doivent répondre aux besoins réels des professionnels, des salariés et des usagers dans le cadre de missions servant **l'intérêt général**. Leur mise en place doit être maîtrisée collectivement, et notamment faire l'objet d'un avis des instances représentatives du personnel (CSE, CTE, CHSCT..). **Il est important que les syndicats s'emparent de ces questions, sans parti-pris, en associant le maximum de salarié.es à leurs débats et à leurs interventions.**