

6TH UNI GLOBAL UNION
WORLD CONGRESS 2023

UNI
global
union

**RISING
TOGETHER**

PHILADELPHIA



LEVONS-NOUS ENSEMBLE POUR UN TRAVAIL DÉCENT A L'ÈRE NUMÉRIQUE

#UNIRisingTogether



LEVONS-NOUS ENSEMBLE POUR UN TRAVAIL DÉCENT A L'ÈRE NUMÉRIQUE

INTRODUCTION

Depuis 2014, UNI a fait du futur monde du travail et de la transformation numérique une question politique prioritaire. Mais il faut dire que la numérisation n'est plus un événement qui se produira dans l'avenir. En réalité, l'avenir, c'est maintenant. Ces dernières années, la transformation numérique de nos économies a conféré à ce sujet une nouvelle urgence dans tous nos secteurs.

Les changements dans la nature du travail et la qualité des emplois se succèdent à un rythme effréné. Ces changements ont été précipités par la pandémie, qui a accéléré l'adoption de la banque en ligne, de l'e-commerce et du service à la clientèle en ligne. Aujourd'hui, un travailleur ou une travailleuse du commerce de détail remplit davantage les fonctions d'un conseiller ou d'une conseillère de vente, qui aide les clients à trouver un produit en ligne. Face à l'expansion des caisses automatiques dans les supermarchés, les caissiers et les caissières pourraient être amenés à jouer d'autres rôles. Le personnel d'entretien peut désormais nettoyer uniquement les parties du bâtiment qui ont été utilisées la veille, selon les indications d'un capteur numérique. Le streaming bouleverse la rémunération des scénaristes dans le secteur des médias, car les droits de suite sont en chute libre. L'industrie de la presse écrite a été dévastée par la perte de revenus publicitaires au profit des géants du numérique, ce qui a eu pour effet de réduire considérablement le nombre de journaux à imprimer pour le personnel du secteur graphique. Ce ne sont là que quelques exemples des défis auxquels les travailleurs et les travailleuses sont confrontés dans les secteurs d'UNI.

Dans certains cas, les travailleurs et les travailleuses ne voient pas nécessairement l'étendue du changement dans leur travail, mais sont poussés à travailler plus dur et plus vite, par des technologies conçues pour tirer le maximum d'efforts de chaque minute de travail.

En tout cas, les travailleurs et leurs syndicats doivent être présents à la table des négociations pour négocier les conséquences de ces changements - pour garantir que les nouvelles formes de travail soient sûres, que les travailleurs aient un salaire décent, que les horaires soient équitables et que les travailleurs bénéficient de ces gains d'efficacité.

GESTION ALGORITHMIQUE

Parmi les exemples les plus flagrants de l'application des nouvelles technologies, la gestion algorithmique (GA) occupe une place de choix. Si les méthodes d'Amazon sont les plus connues, ce n'est certainement pas le seul exemple. La croissance et l'utilisation de ces technologies ont explosé pendant la pandémie.

La gestion algorithmique implique l'utilisation de systèmes de surveillance couplés à l'analyse numérique pour contrôler la cadence et parfois la qualité du travail. Elle impose souvent la manière de travailler et la vitesse d'exécution des tâches. Ces systèmes comprennent des programmes de surveillance de la frappe au clavier, des caméras qui suivent les mouvements et les interactions des travailleurs, ainsi que des programmes de reconnaissance vocale et d'autres programmes biométriques. Ils sont conçus pour surveiller, enregistrer et stocker des informations sur le rendement des travailleurs, ce qui pousse inévitablement ces derniers à travailler plus dur sous peine de subir les conséquences imposées par l'algorithme. Il n'est pas étonnant que ces



technologies aient été surnommées « Bossware » (mouchard) et que les travailleurs parlent de « Squeeze » (presseur). Le rapport 2021 d'UNI, [Le panoptique d'Amazon](#), présente une analyse détaillée de la technologie déployée par Amazon et utilisée par d'autres employeurs.

Ces technologies touchent le plus souvent le personnel des entrepôts ou des centres d'appel, les chauffeurs et toute une série de travailleurs et travailleuses utilisant des claviers d'ordinateur ou des dispositifs connectés portables. Dans le secteur des centres d'appel, les entreprises ont mis en place des programmes de surveillance sophistiqués au domicile de leurs employés et, parfois, des caméras assurent une surveillance en continu. Dans les secteurs de la poste et de la logistique, les chauffeurs-livreurs peuvent être équipés de caméras orientées vers l'intérieur de leur véhicule. Le travail sur plateforme ne serait pas possible sans les outils de gestion algorithmique qui permettent de répartir les tâches et de mesurer le rendement.

Bien entendu, depuis toujours, les travailleurs et les travailleuses sont évalués et sont soumis à des objectifs de productivité - ce n'est pas nouveau. Mais les nouvelles technologies permettent d'exercer des pressions sur la productivité à une échelle qualitativement différente, car les données et la capacité de traitement sont beaucoup plus importantes. Alors que par le passé, un supérieur hiérarchique disposait de peu de temps pour analyser les données limitées disponibles, aujourd'hui, les informations sont analysées par une machine. Cela peut conduire à une évaluation fine et en temps réel de chaque personne.

La surveillance permanente dégrade le travail et viole la sphère privée, en particulier lorsque le travailleur ou la travailleuse est à son domicile. La pression qui en résulte pour accroître la productivité pousse les travailleurs à ne pas prendre de pauses pour atteindre les quotas, ce qui entraîne des problèmes physiques et psychosociaux en matière de santé et de sécurité.

UNI et ses syndicats luttent contre les conséquences négatives de la gestion algorithmique, qui touche presque tous les secteurs sous une forme ou une autre. Le récent rapport d'UNI intitulé [Gestion algorithmique : Opportunités d'action collective](#) donne un aperçu des stratégies de résistance et présente des suggestions concrètes pour les négociations sur ce thème.

CONTESTATIONS PAR VOIE LÉGALE

Dans certains pays, les syndicats peuvent contester par voie légale la surveillance et la collecte de données, qui constituent une composante essentielle de la gestion algorithmique. Par exemple, UNI coordonne une action contre la surveillance d'Amazon par le biais du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne, qui donne aux particuliers le droit d'accéder à des informations sur les données personnelles qu'un employeur collecte et traite à leur sujet. Des lois relatives à la collecte de données ou à la protection de la vie privée se profilent à l'horizon dans de nombreuses législations qui ne protègent pas encore les travailleurs et les travailleuses dans ce domaine.

D'autres efforts pour maîtriser la gestion algorithmique consistent à contester la pression exercée sur la productivité par la mise en œuvre de la GA et à utiliser la réglementation existante en matière de santé et de sécurité pour faire valoir que la pression exercée sur la productivité constitue un danger. Les autorités de réglementation en matière de santé et de sécurité devraient reconnaître les incidences psychosociales et physiques de cette nouvelle technologie et devraient élaborer des règles pour que le lieu de travail reste à l'abri d'objectifs éreintants.

Enfin, certains gouvernements, notamment l'Espagne, ont adopté de nouvelles lois pour exiger des négociations sur les algorithmes qui régissent le travail sur les plateformes.



NÉGOCIATION

Depuis des décennies, les syndicats négocient la mise en place et les effets des nouvelles technologies. Bien que ces négociations et ce dialogue social se soient déroulés en grande partie dans le secteur manufacturier, bon nombre des principes clés élaborés au fil des ans s'appliqueraient également à la gestion algorithmique et, plus généralement, à l'introduction de nouvelles technologies, quelles qu'elles soient.

Les principales recommandations du rapport d'UNI sur la gestion algorithmique sont les suivantes :

- Les employeurs doivent donner un préavis suffisamment long avant d'introduire une technologie pour permettre une évaluation de son impact sur la sécurité, les attentes en matière de production, le maintien de l'emploi, la protection de la vie privée et d'autres questions.
 - La surveillance et la collecte de données doivent être proportionnées aux besoins légitimes de l'entreprise et les parties évalueront s'il existe des moyens moins intrusifs. La surveillance doit reposer sur le principe que le milieu de travail est basé sur la confiance et le respect mutuels.
 - Les travailleurs doivent être informés de la quantité de données collectées, de leur stockage et, surtout, des raisons pour lesquelles ces données peuvent être utilisées.
 - Toutes les décisions disciplinaires et les décisions relatives au rythme de travail doivent être prises par un être humain et non par un algorithme. La surveillance numérique ne devrait pas donner lieu à des mesures disciplinaires, sauf dans le cas de comportements graves ou illégaux.
 - Les travailleurs doivent recevoir la formation et les compétences dont ils ont besoin pour conserver leur emploi et évoluer dans leur travail. La littératie numérique implique le développement d'aptitudes et de compétences permettant d'utiliser les technologies numériques de manière efficace et créative.
- Les algorithmes ne doivent pas être des boîtes noires et leurs résultats doivent être expliqués en termes clairs et compréhensibles, sans jargon technique. En outre, il est essentiel d'informer, de consulter et de former de manière adéquate les travailleurs et les représentants syndicaux au sujet des algorithmes et de leur application.
 - Les employeurs, qui tirent profit des technologies numériques sous la forme d'une productivité accrue, d'une plus grande flexibilité et/ou de meilleures perspectives, doivent partager les avantages avec les travailleurs. Par exemple, une semaine de travail plus courte pourrait être envisagée comme alternative à la suppression d'emplois.

L'INTRODUCTION DE L'IA GÉNÉRATIVE

L'IA générative, à la différence de la gestion algorithmique, fait appel à de grands modèles de langage (LLM, pour l'anglais large language model) qui ont été « entraînés » avec des textes, des sons et des images provenant d'Internet. Plusieurs « chatbots », tels que ChatGPT, ont été mis à la disposition du public à la fin de l'année 2022 et ont étonné le monde entier par la qualité de la rédaction et de la création de contenu à l'aide de l'analyse prédictive. Bien que la technologie ne soit actuellement pas fiable en ce qui concerne les faits, l'hypothèse que ces erreurs diminueront avec le temps est largement répandue.

Contrairement à la gestion algorithmique, qui est essentiellement un outil visant à accroître la productivité sans réduire réellement le temps nécessaire à une tâche, cette technologie a le potentiel, si elle est utilisée de manière positive, de révolutionner l'économie en augmentant la productivité et marque une nouvelle étape dans la transformation numérique du travail.

Bien que l'outil soit trop peu fiable à l'heure actuelle pour être systématiquement utile dans la plupart des cas, de nombreux employeurs se sont lancés dans une course pour comprendre comment les chatbots peuvent être utilisés dans leurs activités. Il



existe une nouvelle catégorie de consultants qui offrent des conseils pour rédiger les messages-guides les plus efficaces pour obtenir les meilleurs résultats de ChatGPT et d'autres outils similaires.

Certaines entreprises, comme IBM et BT, prévoient que la technologie leur permettra de réduire le nombre d'assistant-e-s à l'avenir, mais très peu d'entre elles l'ont déjà fait. Dans le cas des centres d'appel, il est déjà clairement établi que certains appels peuvent être automatisés (c'est-à-dire gérés par des robots). Fait plus intéressant encore, l'utilisation d'un modèle GPT peut compléter le travail d'un opérateur et, par conséquent, réduire le temps nécessaire à chaque appel. Par exemple, Teleperformance, le géant du service client externalisé, a annoncé qu'il disposait de son propre chatbot et qu'il investirait à l'avenir dans une technologie d'IA plus générative.

Selon une analyse très récente menée par [OpenAI](#) et Daniel Rock, de l'université de Pennsylvanie, les grands modèles de langage tels que le modèle GPT pourraient avoir une incidence sur 80 % de la main-d'œuvre américaine. Ils estiment que, à la différence des premières vagues d'automatisation, ce sont les emplois à haut revenu qui seraient les plus touchés. Le [récent rapport](#) de McKinsey confirme ce chiffre de 80 %.

L'une des préoccupations les plus urgentes en lien avec l'IA générative concerne les professions créatives, telles que les comédien-ne-s, les scénaristes et les concepteur-trice-s graphiques. Certains ont déjà intenté une action en justice contre Open AI pour avoir utilisé leur contenu pour former les LLM sans leur permission, violant ainsi leurs droits de propriété intellectuelle. D'autres, comme les comédien-ne-s et les scénaristes, en grève à l'heure où nous écrivons ces lignes, exigent de négocier avec les studios de cinéma l'utilisation de l'IA selon des modalités qui réduiront leur emploi. Les comédien-ne-s, en particulier, exigent de pouvoir contrôler leur image et leur voix afin de ne pas être remplacé-e-s à l'avenir par l'IA. Ce combat pourrait être le premier d'une longue série et créera un précédent important pour négocier des garde-fous à l'utilisation de cette technologie transformationnelle.

L'IA générative et l'intelligence artificielle générale suscitent bien d'autres inquiétudes, et il ne se passe pas un jour sans que les médias n'abordent le sujet et ne réclament une réglementation. D'éminentes personnalités du domaine se sont exprimées pour dire que la technologie doit être considérée comme une menace existentielle pour l'humanité. Beaucoup recommandent la création d'un organisme mondial chargé de réglementer l'IA et la mise en place d'une certification ou d'une approbation avant la mise sur le marché de tout outil d'IA. Jusqu'à présent, la technologie est dominée par les grandes entreprises, ce qui renforce les inquiétudes quant au pouvoir exercé par ces sociétés et quant aux conséquences de la recherche du profit sur l'utilisation de la technologie.

Bien que l'avenir soit incertain, il est évident que de nombreux travailleurs et travailleuses seront affectés et que nous devons nous préparer à être présents à la table des négociations pour déterminer l'avenir que nous souhaitons. De nombreuses recommandations relatives à la négociation sur la gestion algorithmique s'appliquent également aux chatbots. Et tout comme les scénaristes et comédien-ne-s actuellement en grève aux États-Unis qui exigent de négocier sur ce sujet afin de préparer l'avenir, tous les syndicats devraient mettre ce sujet à l'ordre du jour des négociations ou du dialogue social afin de s'y préparer.

TRAVAIL À DISTANCE

On estime que, pendant les confinements liés au Covid-19, entre 30 et 45 % des salariés, en fonction du pays, travaillaient à domicile ou dans un autre lieu à distance. Un grand nombre de ces travailleurs et travailleuses ont continué à travailler à distance sous une forme ou une autre, et il est probable que cette tendance se poursuivra.

Si beaucoup apprécient de pouvoir éviter de longs trajets et de disposer d'une plus grande souplesse dans l'organisation de leur journée de travail et de leurs responsabilités familiales, il existe également de nombreux signaux d'alerte pour les travailleurs et les travailleuses.



Des études montrent qu'en général, le travail à domicile pourrait entraîner un allongement des heures de travail et un flou entre la vie professionnelle et la vie privée. UNI Cadres a publié plusieurs rapports sur le droit à la déconnexion, dont un en octobre 2020 sur les [initiatives législatives](#) relatives à ce droit. Le travail à distance soulève également des questions concernant la santé et la sécurité, la rémunération appropriée, le maintien de la relation de travail, la capacité à se syndiquer et la surveillance.

Pour répondre à ces préoccupations, UNI a publié en février 2021 ses [Principes fondamentaux des syndicats pour garantir les droits des travailleurs lorsqu'ils travaillent à distance](#), fruit d'une collaboration entre les secteurs d'UNI ICTS et d'UNI Finance, dans le cadre d'un webinaire comprenant des études de cas provenant d'affiliés. Les points essentiels de l'étude sont les suivants : le travail à distance doit être volontaire et ne doit pas enfermer les personnes qui travaillent à domicile dans des emplois sans avenir. Le droit à la déconnexion est nécessaire et, surtout, les syndicats doivent disposer d'un accès numérique aux travailleurs à distance.

En cette période où tant de syndicats, partout dans le monde, sont en train de négocier sur le sujet, UNI a pu constater que là où les syndicats sont forts à la table des négociations, il existe de très bons accords qui garantissent un lieu de travail sûr, un équipement de qualité et un soutien financier. Afin de permettre le partage de ces informations, UNI a créé une [base de données d'accords sur le travail à distance](#).

La base de données contient 119 accords, classés par thème (santé et sécurité, liberté d'association, surveillance, droit à la déconnexion, etc.) et par secteur afin de faciliter la recherche.

(Pour y accéder, veuillez envoyer un e-mail à RemoteWork@uniglobalunion.org et indiquer votre nom, votre syndicat ou organisation, et la raison qui motive votre demande.)

En particulier pour les personnes qui travaillent entièrement à distance, il est parfaitement clair que nous devons mettre en place un cadre et des règles dès le départ, faute de quoi nous perdrons

des membres et une partie de la couverture des négociations. L'accord mondial qu'UNI a signé fin 2022 avec Teleperformance a permis à certains syndicats de négocier de bonnes conditions d'accès aux travailleurs à distance, notamment l'accès aux activités d'intégration et au système de communication interne de l'entreprise.

Enfin, certains pays ont adopté une loi sur le sujet, et le droit des travailleurs à la déconnexion devient de plus en plus la norme en Europe, [par exemple au Portugal](#). UNI a collaboré avec International Lawyers Assisting Workers (ILAW) pour rédiger un modèle de texte législatif, disponible dans de nombreuses langues et accessible aux membres sur sa page Wiki. Si vous souhaitez accéder à ce modèle de texte, veuillez contacter Massimo Mensi, responsable d'UNI Cadres à l'adresse suivante : massimo.mensi@uniglobalunion.org.

IMPLICATION D'UNI ET AUTRES ÉVOLUTIONS IMPORTANTES

Au Congrès de Liverpool en 2018, UNI a adopté les [10 principes pour une IA éthique](#), qui sont devenus la base sur laquelle nous abordons le travail sur ce vaste sujet. Depuis lors, nous avons approfondi notre compréhension de la numérisation et des défis qui y sont liés pour les travailleurs.

En novembre 2019, UNI a organisé une séance d'une journée pour discuter et souligner l'importance de la négociation en relation avec la technologie. Presque tous les secteurs mettent l'accent sur ce domaine dans le cadre de leur travail.

Toujours en 2019, et avec la contribution d'UNI, l'OIT a publié sa [déclaration du centenaire](#) pour l'avenir du travail, qui conclut que l'avenir du travail doit être centré sur l'humain et placer les droits des travailleurs au cœur des politiques économiques, sociales et environnementales, et que des mesures de transition justes devraient être mises en place pour protéger et soutenir les moyens de subsistance dans le cadre de l'accélération de la transformation numérique du travail.



UNI a également joué un rôle clé dans l'élaboration des [Principes de l'OCDE sur l'IA](#). Publiés en 2019, ils ont ensuite été adoptés par le G20 et plusieurs gouvernements.

Comme la déclaration de l'OIT, ces principes invitent les gouvernements à veiller à ce que l'IA place les êtres humains au centre du changement. Ils encouragent le dialogue social, la prise en compte du bien-être des travailleurs, des politiques de transition équitables pour les travailleurs concernés, la non-discrimination, le droit des travailleurs à acquérir les compétences nécessaires et un partage équitable et généralisé des bénéfices de l'IA.

Enfin, en plus des documents mentionnés ci-dessus, le rapport [La gestion algorithmique – Guide pour les syndicats](#), publié en septembre 2020 par UNI Cadres, décrit à la fois l'avantage potentiel d'une réduction des biais dans les décisions d'embauche (si l'algorithme est programmé à cet effet) et l'importance de la transparence et des négociations en ce qui concerne le déclenchement de mesures disciplinaires et les objectifs de production.

CONCLUSION: LE TRAVAIL DÉCENT À L'ÈRE NUMÉRIQUE

UNI vise à promouvoir un environnement de travail équitable et inclusif pour qu'aucun travailleur ni aucune travailleuse ne soit laissé de côté en raison des progrès de la technologie et des systèmes de gestion. Une approche réglementaire et un processus de négociation collective sont essentiels pour parvenir à un résultat à la fois éthique et sûr. Grâce à ces mesures, nous pouvons contribuer à protéger les travailleurs et les travailleuses contre les suppressions d'emploi et leur garantir un travail digne tout en maximisant les avantages tirés des nouvelles technologies. En résumé, le travail décent à l'ère numérique doit inclure une transition juste qui protège les emplois et les conditions de travail et garantit que les gains rendus possibles par les technologies numériques sont largement partagés.





8-10 Avenue Reverdil
1260 Nyon, Switzerland
+41 22 365 2100
contact@uniglobalunion.org
www.uniglobalunion.org

#UNIRisingTogether