TRANSFORMATION NUMÉRIQUE: POUR UNE RÉFLEXION SUR LA QUALITÉ DU TRAVAIL

par Christophe Degryse

Lors d'un débat au Comité de la Chambre sur le projet de loi sur les usines, en mars 1844, Lord Ashley déclare : "Les diverses améliorations apportées aux machines ont tendance à remplacer l'emploi des hommes adultes par le travail des enfants et des femmes". Cette tendance à remplacer non pas des hommes par des femmes, mais du travail qualifié d'artisan (masculin ou féminin) par du travail d'exécutant (masculin ou féminin) est-elle une tendance lourde de l'outil industriel ? Est-elle une « constante technologique » ?

Nous sommes aujourd'hui, dit-on, au cœur d'une nouvelle révolution : celle de la transformation numérique, que certains appellent la 4e Révolution industrielle. Cette transformation est liée aux progrès importants dans l'intelligence artificielle et dans la robotique, mais aussi dans le développement d'un nouveau business model, celui de l'économie de plateforme. Des robots toujours plus intelligents, capables désormais d'accomplir des tâches non routinières, cognitives et manuelles (diagnostic médical, voitures autonomes, écriture d'articles, logistique...) ; et des plateformes numériques qui bousculent des pans entiers de l'activité économique traditionnelle (Uber, AirBNB, Upwork, TaskRabbit).

Voilà de quoi détruire de nombreux emplois, en créer d'autres, et les transformer tous. Certains secteurs sont à la pointe de cette transformation. Les métiers de la banque, de la logistique, du transport, de la chimie, évoluent rapidement avec parfois d'importants plans de licenciements et l'annonce de création de nouveaux emplois. Ainsi le géant Lloyds Banking Group a annoncé, le 6 novembre dernier, une refonte de ses effectifs dans le but de booster ses capacités numériques : Lloyds Banking va supprimer 6 240 emplois et... en créer 8 240. Une telle annonce ne peut manquer de faire penser à l'exemple de l'industrie du textile anglaise : des travailleurs que l'on considère désormais comme obsolètes, malgré bien souvent leur expérience et leur savoir-faire, sont remplacés par de nouveaux travailleurs que l'on va dire qualifiés, car c'est désormais d'eux que les nouvelles machines ont besoin.

> *« Le développement fulgurant, surtout dans le monde anglo-saxon, de l'économie de plateforme donne lieu à une transformation des frontières de l'entreprise. »*

Les études sombres sur « l'avenir sans emploi », dont il a beaucoup été question dans le débat politique, économique et social de ces dernières années, ont peut-être masqué ce débat tout aussi important : celui de la transformation du travail. Quels sont les nouveaux emplois dans les usines et les bureaux dits « intelligents » ? L'automatisation et la dématérialisation d'un nombre croissant de tâches dans les secteurs du commerce, de la distribution, de la banque, des assurances entraînent de profonds changements dans l'organisation de ce travail. Ainsi, des



© shutterstock

| Les études sombres sur « l'avenir sans emploi », dont il a beaucoup été question dans le débat politique, économique et social de ces dernières années, ont peut-être masqué ce débat tout aussi important : celui de la transformation du travail.

questions se posent concernant la santé et la sécurité —EU-OSHA, l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, parle de « risques émergents » —, le temps de travail, les compétences, la conciliation travail-vie personnelle, les nouvelles méthodes de e-management, de contrôle des performances des salariés. Plusieurs médias européens se sont récemment fait l'écho des conditions de travail dans les grands centres de logistique. Il n'est pas exagéré de dire que l'humain y devient l'exécutant d'algorithmes dits « intelligents ». Est-ce là l'avenir du travail ?

Par ailleurs, le développement fulgurant, surtout dans le monde anglo-saxon, de l'économie de plateforme donne lieu à une transformation des frontières de l'entreprise. Il est possible, grâce à ces plateformes, de faire sous-traiter un nombre chaque jour accru de tâches, de les externaliser aux quatre coins du monde : encodage, comptabilité, secrétariat, traduction, design, programmation, rédaction de textes. Le développement de la sous-traitance en ligne, vu comme une formidable « opportunité » par la Banque mondiale, peut également constituer une menace : celle du déplacement du travail au gré des tarifs les plus concurrentiels, dans des pays d'Asie du Sud-Est ou d'Afrique. La BM y voit une opportunité de développement pour ces pays. Mais on ne peut masquer le fait que le passage à la sous-traitance s'accompagne presque systématiquement d'une dégradation des conditions de travail : jobs mal payés, travaux temporaires ne permettant pas d'envisager une carrière à long terme, absence de contrat de travail, de relations collectives, de protection sociale, de formation continue.

Pour paraphraser Lord Ashley, on peut craindre que la tendance des diverses améliorations apportées aux machines (c'est-à-dire aux robots et aux algorithmes d'aujourd'hui) soit de substituer des emplois stables et qualifiés par des emplois précaires. Ce que certains auteurs appellent déprofessionnalisation. Ce phénomène échappe largement aux radars. Il serait utile d'accompagner la transformation numérique d'une réflexion alimentée par des données solides sur les changements en termes de conditions de travail et de qualité d'emploi.



> AUTEUR
Christophe Degryse est responsable de l'Unité Prospective à l'ETUI.