

Numérique enjeux & santé-sécurité au travail en Europe



Premier compte rendu des échanges de la conférence

Quels sont les enjeux et les opportunités de la transformation numérique pour la santé et la sécurité au travail en Europe ? La question était au cœur des Débats d'EUROGIP du jeudi 15 mars 2018 (Paris).

Les grandes tables rondes ont permis d'aborder cet aspect sous différents angles: l'influence des TIC sur l'organisation du travail, l'impact du numérique sur l'assurance et la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles avec un focus sur les plateformes en ligne, les opportunités qu'offre le numérique pour prévenir les risques professionnels, le dialogue social européen, le point de vue de la Commission européenne.

L'essentiel des échanges est synthétisé ici, en attendant la publication des Actes, plus exhaustifs, en juin 2018.

Les Débats d'EUROGIP étaient animés par le journaliste Régis de Closets.

Introduction aux Débats

- **Raphaël HAEFLINGER**, Directeur, EUROGIP
- **Christian EXPERT**, Vice-Président du Conseil d'administration, EUROGIP

Raphaël Haeflinger rappelle la présence désormais quotidienne du numérique, dans notre vie personnelle comme professionnelle. Nous accédons ainsi instantanément à une immense masse d'informations. Nous transmettons également beaucoup de données individuelles sur nous-mêmes.

Au-delà des questions de confidentialité qui se posent, toutes ces informations sont aussi une opportunité pour développer de nouveaux services, améliorer la connaissance des risques et mettre en place des systèmes d'alerte précoce individualisée. Pouvoir être joint ou localisé à tout moment "influe forcément sur le contenu, la charge de travail et sa perception", souligne de son côté Christian Expert. L'effacement des frontières entre vie privée et vie professionnelle est susceptible de nuire à la santé en

augmentant la charge de travail. À l'inverse, le travail à distance peut être bénéfique par le gain de repos et l'absence de risque "trajet". Pour autant, les risques changent de nature : travail sur écran et perturbation de la concentration par l'afflux continu d'e-mails. Enfin, les plateformes numériques ont créé de nouveaux métiers à la frontière du salariat et du travail indépendant.

Droit à la déconnexion ou devoir de se déconnecter ? Quels gains pour la prévention des risques professionnels ? Quelle réparation dans le cadre des nouvelles formes de travail en cas d'accident ? Autant de raisons qui ont poussé EUROGIP à organiser ses Débats annuels pour échanger sur la transformation numérique et ses conséquences pour la santé et la sécurité au travail en Europe.

L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur l'organisation et les environnements de travail

- **Liliana GORLA**, DRH, Siemens France SAS
- **Stephen KINGHORN-PERRY**, Head of Foresight Centre, Health and Safety Executive (HSE), Grande-Bretagne
- **Susanne ROSCHER**, Responsable du Département Psychologie du travail de l'Assurance sociale allemande des accidents du travail dans l'administration (VBG) et du groupe "Nouvelles formes de travail"(DGUV)
- **Antonio TERRACINA**, Responsable "tarifs et risques" du Conseil consultatif technique pour la santé et la sécurité au travail (CONTARP), Institut italien d'assurance contre les accidents du travail (INAIL)
- **Thierry VENIN**, Directeur de l'Agence Départementale du Numérique des Pyrénées-Atlantiques, Auteur d'une thèse sur le lien entre TIC et RPS et d'"Un monde meilleur? Survivre dans la société numérique", Professeur à l'Université de Pau

Depuis plusieurs années, par ses observations dans les entreprises en tant que chercheur, Thierry Venin constate que les assistants électroniques "censés nous aider, engendrent en réalité une surcharge cognitive". Avec la CFE-CGC, qui a mené une enquête régulière sur le stress des cadres, il est allé recueillir leur parole. "Culte de la vitesse", intensification du travail et "infobésité" constituent le lot quotidien des cadres, lesquels se plaignent de subir des interruptions trop fréquentes: une toutes les six minutes! On assiste à un véritable "ping-pong électronique". Autre phénomène constaté: le débordement de la vie professionnelle sur la vie privée, et le report des travaux nécessitant de la concentration sur le temps privé. Malgré tout, les technologies sont vues comme "intrinsèquement positives", ce qui rend difficile d'évoquer ses difficultés.

De son côté, Stephen Kinghorn-Perry rapporte les enseignements d'une étude prospective menée en 2016 par le *Health and Safety Executive* en Grande-Bretagne, dans laquelle sont abordés tant les risques que les opportunités de la diffusion des TIC. Les "smart devices" ou appareils intelligents (montres, lunettes, téléphones...) vont se développer de plus en plus et bientôt des vêtements, des appareils de santé vont mesurer le stress, le pouls, la température, la qualité du sommeil... Avec de nouveaux risques à la clé, notamment celui de la miniaturisation, puisqu'on "pourra même les incruster dans la peau"... Une

diffusion qui peut à la fois être source de risques psychosociaux, puisque l'homme est forcé de s'adapter à ces appareils, mais aussi de risques physiques en cas de perte de maîtrise de la force du robot par exemple. Sans compter que les cobots, eux, n'ont pas besoin de temps de pause. Autre danger: la tendance à faire trop confiance à ces appareils invasifs, y compris dans des situations critiques.

Comment les entreprises peuvent accompagner ces changements? Liliana Gorla, témoigne de la mise en place dès 2014 du *smart working* et du *smart office* chez Siemens. Un accord sur le télétravail (optionnel, un jour par semaine) accompagnant le transfert des salariés dans un nouveau siège a alors été conclu. L'entreprise a adopté des espaces totalement ouverts, y compris pour la direction, sans affectation personnalisée de bureaux. Des bouleversements qui nécessitent "un grand travail de communication et un changement de culture d'entreprise", reconnaît Liliana Gorla.

En outre, chez Siemens, le droit à la déconnexion a été formalisé dans un accord avec les représentants des salariés en février dernier. L'approche retenue est centrée sur les règles d'usage du mail, en complément des réseaux sociaux, avec l'affirmation du principe qu'il n'y a aucune obligation de répondre aux mails hors des heures de travail habituelles.

Pour Thierry Venin, un énorme travail de sensibilisation reste à réaliser dans les entreprises, où le droit à la

.../...

.../...

déconnexion est encore peu présent. Il préconise l'adoption de solutions individualisées, par entreprise, voire par poste de travail.

Si l'entreprise a un rôle clé à jouer, le régulateur public aussi. On voit d'ailleurs apparaître de plus en plus de mesures législatives destinées à encadrer ce travail dit agile, ou *smart work*. C'est le cas récemment en France avec l'instauration du droit à la déconnexion dans la loi "Travail". C'est le cas aussi en Italie, où une loi sur le *smart working* a été promulguée il y a presque un an. Même si le droit à la déconnexion est affirmé, ainsi que des règles relatives aux heures de travail et aux conditions de couverture en cas d'accident de trajet, "en réalité, tout n'est pas si clair" déclare Antonio Terracina...

En Allemagne, Susanne Roscher évoque un rapport sur le "Travail 4.0" réalisé en 2016. "Nous devons voir la prévention sous un nouveau jour", affirme-t-elle. Il faudrait inventer des règles strictes pour encadrer ces nouvelles formes de travail et surtout être beaucoup

plus rapides dans l'élaboration de ces solutions pour diffuser ces technologies en temps opportun dans les entreprises. Elle fait état d'un programme de recherche avec des employeurs sur la possibilité pour les salariés d'être contactés en dehors des heures de travail, afin d'encadrer cette "joignabilité".

Au cours de la séance de questions-réponses, le sujet de la formation des employés et des employeurs face à ces bouleversements est abordé. Faut-il leur dédier des programmes bien différenciés? Dans la loi italienne, les employeurs doivent dispenser une formation spécifique aux employés mobiles et Antonio Terracina estime qu'il faudrait élaborer une formation spéciale pour les employeurs afin qu'ils comprennent comment donner les bons outils aux personnes travaillant à distance.

Les intervenants s'accordent sur l'importance du sujet, afin d'accompagner toutes les générations. Avec un point d'attention: que le travail par objectif n'entraîne pas de dérives sur le temps de travail.

Plateformes en ligne et santé-sécurité au travail

- **Jérôme PIMOT**, Cofondateur du Collectif des Livreurs Autonomes de Paris (CLAP)
- **Bert SCHOUWENBURG**, International Officer, GMB, Britain's General Union
- **Katalin SAS**, Chef de projet, Unité Prévention et recherches, Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)

Jérôme Pimot témoigne de son expérience de coursier pour plusieurs plateformes dont la dernière en date, Deliveroo. Il pointe les limites de l'indépendance des coursiers : créneaux horaires imposés par les plateformes, uniforme, mais... pas de droit couvrant un accident du travail.

La rémunération à la course demeure un obstacle à la santé-sécurité au travail car on a tout intérêt à faire le plus de livraisons possible. En outre, les jeunes livreurs sont souvent peu sensibles aux risques et à leurs droits.

S'agissant des relations du CLAP avec les syndicats français, Jérôme Pimot affirme avoir été bien accueilli et soutenu financièrement par la CGT, mais la spécificité des activités des plateformes reste compliquée à appréhender par les syndicats.

En France, la loi "travail" est intervenue pour obliger les plateformes à souscrire une assurance en cas d'accident, à partir de 5100 euros de chiffre d'affaires et certaines en ont même souscrit au premier euro. Pour autant, un cas d'accident subi par un coursier de Deliveroo s'est avéré ne pas être couvert par l'assurance souscrite chez Axa.

En Grande-Bretagne, Bert Schouwenburg explique comment son syndicat est parvenu à faire requalifier les chauffeurs Uber en salariés. GMB a mis en avant toute une série d'arguments démontrant la soumission des chauffeurs aux instructions d'Uber : contrôle du contenu du travail et du moment où il s'exerce, réciprocité des obligations (donner du travail et prendre les courses). "On s'est aperçu que les travailleurs d'Uber n'étaient en réalité pas indépendants." C'est une première, même si le géant américain a fait appel de cette décision, invoquant que les chauffeurs ne disposent pas de contrats de

travail et que le principe de substitution des chauffeurs ne permet pas de les considérer comme des employés. La société met aussi en avant le fait que, lorsqu'il n'y a pas de passager dans le véhicule, ce temps ne peut être considéré comme du temps de travail.

Selon une étude de l'EU-OSHA sur l'économie des plateformes, le statut de travailleur autonome varie beaucoup d'un pays européen à l'autre. Pilote de ces travaux, Katalin Sas souligne pourtant l'urgence à agir car il existe de plus grands risques de blessures dans ces types d'emploi. En outre, les travailleurs ayant tendance à être plus jeunes que dans les autres catégories d'emplois, ils sont moins sensibilisés à la prévention et davantage attirés par l'esprit de compétition.

Réglementairement, trois types de stratégies ont été identifiés. Tout d'abord, appliquer la législation existante aux nouvelles formes de travail avec une difficulté majeure : les plateformes refusent d'être considérées comme des employeurs. Deuxième voie : créer un statut spécifique pour ces travailleurs, avec le risque qu'il soit dévoyé par les plateformes. Enfin, protéger les travailleurs des plateformes quel que soit leur statut, ce qui est l'approche la plus progressiste, avec toutes les difficultés rencontrées par exemple en France.

Selon Katalin SAS, l'UE pourrait définir un cadre commun en s'appuyant sur le pilier européen des droits sociaux. Tout récemment, la Commission européenne a adopté une proposition de recommandation pour ouvrir la protection sociale aux personnes travaillant pour les plateformes, indépendants ou auto-entrepreneurs.

Quel impact du numérique sur l'assurance et la prévention des AT/MP ?

Joachim BREUER, Directeur général de l'Assurance sociale allemande des accidents du travail (DGUV), Président de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS)

Marine JEANTET, Directrice des risques professionnels, Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM), France

Pour les deux intervenants de la troisième table ronde, il faut bien prendre conscience que le changement du monde du travail est une réalité avec laquelle il faut compter.

Selon Joachim Breuer, on ne dispose pas actuellement de matrice pour évaluer ce qui se passe précisément, combien de personnes travaillent pour ces plateformes, mais une chose est sûre : leur nombre est largement sous-estimé. Si 10 % à 15 % des richesses sont produites par des plateformes et n'alimentent pas les systèmes de Sécurité sociale, c'est déjà énorme, et sur un temps très court, ce serait tragique pour les systèmes en place. "Il faut donc trouver le moyen d'intégrer ces nouvelles formes de travail dans nos systèmes de Sécurité sociale".

Marine Jeantet insiste sur le fait que ces évolutions pousseront les organismes d'assurance publics à être beaucoup plus agiles et à revoir leurs valeurs de fonctionnement. Elle alerte également sur "le choc générationnel", persuadée qu'il faut trouver des solutions "en rupture" avec le passé. Si l'on élargit la définition du travail considéré comme un processus productif quel que soit le lieu de l'activité, alors les risques doivent être couverts par la Sécurité sociale. Qui paye ? Selon elle, il faut dissocier la couverture du financement, et donc l'adapter aussi. À signaler qu'en France, le RSI (régime social des indépendants) est

adossé depuis janvier 2018 au régime général.

Avec ces évolutions sociétales, et les attentes des jeunes, plus individualistes que leurs aînés, Marine Jeantet estime qu'il faut "peut-être réfléchir à des systèmes plus individuels".

Joachim Breuer souligne la nécessité d'intégrer les nouvelles solutions d'assurance dans le système monopolistique public, car le risque d'un nivellement par le bas de la part des assureurs privés est réel. Lors de la séquence de questions, Marine Jeantet prévient : cette volonté de garder les systèmes monopolistiques est une décision politique qui n'est pas si acquise que cela...

S'agissant des risques à couvrir, les intervenants s'accordent pour dire qu'ils ne sont pas vraiment nouveaux. RPS, TMS, accidents de trajet, sont bien connus. Ce qui change, c'est la manière dont on peut agir pour les prévenir, faute d'unité de lieu, de rythmes de travail, de collectif de travail... D'où la nécessité d'être inventifs.

La transformation numérique est aussi l'opportunité de réduire la pénibilité et de favoriser l'inclusion. Mais la diffusion d'applications pour mieux prévenir les risques au quotidien, de façon individualisée, pose aussi la question des limites de tels usages et la question sensible de la protection des données.

Le numérique, un atout pour la prévention des risques professionnels

- **Marc MARANZANA**, Directeur Open Innovation et Numérique, Groupe Colas
- **Bruno MAGNIN**, Directeur Santé Sécurité, Bouygues Bâtiment International, Président de l'ASEBTP (Animateurs Sécurité des entreprises du BTP)
- **Yann FAVRY**, Responsable Système QHSE & RSE, Schmidt Groupe
- **Lorenzo MUNAR**, Chef de projet, Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)
- **Stéphane PIMBERT**, Directeur général, Institut national de recherche et de sécurité (INRS) pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles

Plusieurs représentants d'entreprise ont témoigné des bénéfices du numérique pour la prévention des risques.

Chez Colas, un exosquelette a été conçu afin de soulager les gestes des râtisseurs, chargés d'étaler le bitume avec des râteaux, moyennant des efforts physiques importants. Une source de TMS avérée. En 2009, un partenariat a été engagé avec la société RP3D qui jusqu'alors travaillait dans le domaine militaire. L'exosquelette permet une meilleure synchronisation des gestes de poussée et de tirage et amoindrit les poids manipulés. Une vidéo diffusée au public illustre le fonctionnement de cette innovation. Marc Maranzana souligne l'importance de l'accompagnement au changement avec dix pionniers pour expliquer l'intérêt et les bienfaits aux râtisseurs. Cette solution reste toutefois coûteuse : 25 000 euros pièce. Pourtant, pas question de parler de ROI selon Marc Maranzana : l'entreprise doit répondre à un enjeu d'attractivité du métier et de vieillissement de la population.

Bruno Magnin témoigne, lui, de l'apport de la "maquette numérique" pour la conception des chantiers et l'exécution des tâches. "Un outil aujourd'hui très partagé dans le BTP" qui, s'il était surtout implanté pour servir une meilleure organisation du travail, s'est avéré avoir des retombées positives en matière de santé et sécurité au travail.

"Quand on fait mal la synthèse des travaux effectués, on se retrouve face à des enjeux de pénibilité liés à la reprise de ces travaux", illustre Bruno Magnin. Cet outil a donc permis de s'attaquer en premier lieu aux

TMS, mais pas seulement. La maquette numérique soulage la charge mentale du compagnon, grâce à la fiabilité des informations enregistrées sur son environnement. Et c'est un outil d'aide à la décision, "qui a déjà révolutionné nos façons de communiquer sur la prévention", selon Bruno Magnin. Et d'ajouter que l'outil fonctionne particulièrement bien avec les nouvelles générations, mais aussi de confirmer l'utilité des vidéos en 3D pour diffuser les "safety alerts". Yann Favry explique comment le groupe familial Schmidt, spécialisé dans la fabrication de cuisines produites à la commande, a fait il y a dix ans le choix de l'automatisation à grande échelle et revu l'ensemble de ses process. Les postes manuels à faible valeur ajoutée et pénibles ont été remplacés par des automatismes. Parallèlement, une cotation ergonomique des postes avait été effectuée afin d'établir une priorité dans l'échelle des pénibilités à traiter. "Réduire la pénibilité, c'est gagner en productivité", rappelle Yann Favry, lequel ne cache pas que ce mouvement s'est accompagné d'une crainte pour l'emploi. Mais de 650 salariés en 2001, les effectifs sont passés à 1 800 aujourd'hui. Les personnels ont été formés à leurs nouveaux métiers, davantage orientés vers le pilotage de machines. Des points de vigilance demeurent : parfois un trop grand excès de confiance en la machine, la pression liée aux opérations de maintenance, et enfin la trop grande assurance des nouvelles générations face aux risques.

Lorenzo Munar, chargé du développement des "e-tools" à l'EU-OSHA rappelle le succès que connaît OiRA (*Online interactive risk assessment*), qui permet

.../...

.../...

une gestion dématérialisée du document unique pour les TPE. On compte environ 50 000 utilisateurs, dont plus d'un tiers en France, et 70 000 évaluations des risques ont été réalisées avec OiRA. En outre, celui-ci est utilisé pour se former. Mais Lorenzo Munar pointe un problème rencontré auprès des TPE qui disent ne pas avoir de problèmes avec les risques, et qui se demandent donc pourquoi les évaluer.

Les questions de la salle se sont orientées autour de l'aide que les préventeurs publics ont apporté ou pourraient apporter à la diffusion de ces outils. Chez Bouygues, Bruno Magnin dit avoir fait peu appel aux institutionnels car disposant de ressources internes, notamment des ergonomes. Yann Favry mise quant à lui sur la formation de ses personnels mais envisage de travailler avec la Carsat et au passage suggère que celle-ci renforce ses expertises internes sur le sujet. Marc Maranzana souligne que les sociétés innovantes ont besoin du soutien d'institutions publiques pour arriver à développer leurs solutions.

Stéphane Pimbert rappelle que l'INRS s'est engagé il y a huit ans dans des travaux de prospective, que ce soit sur les robots, les nanotechnologies ou la plateformes. L'Institut conduit également des travaux sur les exosquelettes ou la collaboration hommes-robots, notamment pour pouvoir agir sur la normalisation européenne et avoir un impact sur la prévention au stade de la conception.

Globalement, ces outils sont bénéfiques pour accompagner le vieillissement de la population et lutter contre le développement des TMS. Mais attention à ne pas les implanter n'importe comment, prévient Stéphane Pimbert, au risque de causer d'autres maux à leurs utilisateurs.

Autre enjeu : l'intelligence artificielle. "Il existe déjà des

capteurs de sécurité dans les vêtements, pour détecter les charges portées, les vibrations, c'est très positif mais si cela sert au calcul de la pénibilité pour l'employeur, nous sommes plus réservés sur l'objectif", avertit Stéphane Pimbert. Sur le sujet de la plateformes, il suggère de prendre en compte la santé-sécurité dès la conception et le paramétrage des logiciels, par exemple pour y inclure un temps de pause. Certaines plateformes y réfléchissent, affirme-t-il. Il alerte aussi sur l'importance d'associer les opérateurs à la conception et à la mise en œuvre des nouveaux outils qui vont changer leur métier. Pour accompagner ces évolutions, Stéphane Pimbert n'appelle pas à plus de réglementation, mais croit davantage au dialogue social.

Il pointe enfin le fait que les outils numériques tendent vers plus d'individualisation de la prévention alors qu'aujourd'hui on privilégie la dimension collective. Un participant lors de la séance de questions-réponses s'interroge sur la construction des collectifs. Stéphane Pimbert reconnaît que la diffusion des NTIC et des objets connectés conduira à l'individualisation de la prévention et de la responsabilité, ce sera donc une difficulté à gérer pour toucher leurs utilisateurs.

À une autre question portant sur les garde-fous que pourrait prévoir la société face à l'hyper contrôle, l'hyper prescription et la déshumanisation, alors même que les syndicats sont affaiblis, il donne l'exemple des études réalisées pour analyser l'impact des commandes vocales dans les entrepôts. La productivité s'est accrue mais les salariés ont souvent mal vécu la prescription du logiciel, source d'injonctions contradictoires par rapport à leur vécu du métier. Il fait valoir que les grandes marques ont réagi rapidement pour annihiler ces effets.

Conclusion de la Commission et des partenaires sociaux européens

- **Jorge COSTA-DAVID**, Administrateur principal, Commission européenne
- **John HARKIN**, Conseiller principal, Ceemet
- **Thiébaud WEBER**, Secrétaire confédéral, Confédération européenne des syndicats (CES)

Thiébaud Weber reconnaît que l'introduction des nouvelles technologies peut soulager les salariés dans leur travail, mais met en garde : "Si c'est pour imposer, comme chez Amazon, des cadences infernales, sans la présence des syndicats, c'est non!". S'agissant des plateformes, il tranche : "Quand il y a subordination, il faut que la plateforme soit responsable".

John Harkin voit plus d'opportunités que de menaces dans la diffusion des nouvelles technologies, mais s'inquiète de la responsabilité des employeurs au regard de la santé-sécurité des travailleurs nomades, censés appliquer des mesures de prévention, sans être sur le site. De même, quand des technologies similaires sont utilisées dans la sphère privée et la sphère professionnelle, "tout ne peut pas être de la responsabilité de l'employeur", affirme-t-il. Le dialogue social est alors essentiel.

Pour lui, un des changements majeurs concerne les lieux de travail et la question de l'équilibre à trouver entre vie professionnelle et vie privée. Il souligne le nécessaire développement des compétences des salariés, notamment pour leur apprendre à travailler avec des robots.

Pour Thiébaud Weber, l'introduction des nouveaux outils numériques et leur incidence sur l'organisation du travail devrait être un enjeu syndical des nouveaux comités sociaux et économiques (CSE). En Europe, ces sujets sont peu présents dans le dialogue social :

"Nous avons d'ailleurs proposé à Business Europe d'en faire un thème de notre programme de dialogue, indique le syndicaliste, la balle est dans leur camp."

En conclusion, Jorge Costa-David affirme que "pour l'Union européenne, le numérique est une opportunité et un risque, dans cet ordre." D'ailleurs les exemples présentés aujourd'hui allaient également dans ce sens. Ils montrent aussi que le sujet du numérique est vaste et que l'on ne peut pas tout traiter de la même façon. Plateformisation, travail 4.0... on commence seulement à en sentir les effets, mais il est évident que sur ces sujets, le dialogue social est essentiel. D'où l'importance du Comité consultatif de Luxembourg ou des groupes de travail mis en place. Aujourd'hui, la Commission en est à l'élaboration de guides de précaution. Qui dit précaution, dit que l'on n'a pas forcément bien caractérisé les risques.

Il ne faut pas oublier non plus que la Commission européenne œuvre pour une trentaine de pays, qui recouvrent des réalités différentes!

La Commission n'est pas à ce jour dans une approche réglementaire, mais plutôt dans une démarche de *soft law*. Pourquoi s'engager dans une voie contraignante et "être méchant" en cas de non-application, si l'on peut y arriver par le dialogue? À cet égard, le rapport de l'EU-OSHA piloté par Katalin Sas est un bon instrument en faveur de la prévention.