



Numérique enjeux & santé-sécurité au travail en Europe



Actes de la conférence européenne
organisée par EUROGIP le 15 mars 2018 (Paris)

EUROGIP - Paris

Réf. Eurogip-133/F

juin 2018

21 x 29,7 cm

ISBN: 979-10-91290-95-1

Directeur de la publication: Raphaël HAEFLINGER

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement d'EUROGIP est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction, par un art ou un procédé quelconque (art. L. 122-4 du code de la propriété intellectuelle).

© EUROGIP 2018

Introduction aux Débats

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

Raphaël HAEFLINGER

Bonjour et bienvenue à tous pour cette nouvelle édition des Débats d'EUROGIP.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, je voudrais par avance remercier nos intervenants qui viennent de plusieurs pays européens et d'horizons professionnels divers (assureurs contre les risques professionnels, entreprises, partenaires sociaux, institutions européennes, chercheurs). Merci également aux interprètes et aux équipes d'EUROGIP, particulièrement Isabelle Leleu, pour l'organisation de cette conférence.

Comme les années précédentes, cette journée sera animée par Régis de Closets, journaliste, qui nous fait le plaisir de conduire nos Débats depuis plusieurs années.

Cela n'échappe à personne, nous sommes tous impactés au quotidien par la transformation numérique, que ce soit dans notre vie personnelle ou professionnelle. Au plan individuel, le numérique constitue une source immense d'information, à laquelle nous pouvons avoir accès instantanément, ce qui nous offre des possibilités innombrables d'apprentissage, de connaissance, d'alerte. En échange, si j'ose dire, de cette masse d'informations à laquelle nous accédons, nous transmettons tout sur nous: nos paramètres individuels, nos habitudes de vie, nos déplacements, notre état de santé... Des algorithmes permettent aujourd'hui de prévoir les événements qui ponctuent nos vies. De ce point de vue, Google en sait plus, par exemple, sur les entreprises et salariés que l'assurance AT/MP elle-même.

Collectivement, ces masses d'informations sont stratégiques pour les politiques publiques et pas uniquement sous l'angle de la confidentialité (avec l'idée actuelle de créer des serveurs souverains). Elles sont aussi une opportunité de simplification administrative, permettent de développer de nouveaux services, d'améliorer la connaissance des risques et de mettre en place des systèmes d'alerte précoce individualisée.

C'est pourquoi le Conseil d'administration d'EUROGIP a choisi de mettre ce thème au cœur des Débats 2018. Cette

journée s'articulera autour de 4 grandes tables rondes :

- les technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'organisation du travail ;
- l'impact du numérique sur l'assurance et la prévention des AT/MP, avec un focus sur la question des nouvelles formes de travail liées aux plateformes en ligne ;
- le numérique, comme atout pour prévenir les risques professionnels avec la vision opérationnelle d'entreprises ;
- le point de vue des partenaires sociaux européens sur l'ensemble de ces thématiques.

Avant de laisser la parole à Christian EXPERT, Vice-président d'EUROGIP, je vous propose de visionner une vidéo de présentation d'EUROGIP pour celles et ceux qui ne connaissent pas l'ensemble de nos activités.

Christian EXPERT

Bonjour à tous. Je vous remercie d'être présents à cette nouvelle édition des Débats d'EUROGIP. Je remercie Raphaël Haeflinger et son équipe pour l'organisation de cette conférence à vocation européenne.

Le numérique a profondément transformé notre société depuis ces 20 dernières années. Peu de travailleurs ne sont pas, à un moment ou à un autre de la journée, face à un écran d'ordinateur, de tablette ou de smartphone. Pouvoir être joint à tout moment, être localisé, filmé au bureau, en mission, influe forcément sur le contenu, la charge de travail et sa perception.

Les frontières entre la vie au travail et la vie personnelle s'estompent et le travail est susceptible d'envahir le temps personnel et de nuire à la santé en augmentant la charge de travail. Droit à la déconnexion ou devoir de se déconnecter ?

Les outils numériques ou collaboratifs permettent aux travailleurs de partager avec d'autres à l'extrémité de l'Hexagone ou de l'Europe, de se "réunir" hors frontières pour dialoguer, négocier ou échanger sur la santé au travail, de se former grâce à la vidéoconférence. Cela apporte aux travailleurs économie de temps et de fatigue et contri-

bue à la prévention des risques liés aux déplacements. Le télétravail commence à prendre de l'importance. De ce fait, travail et domicile privé, travail et vie privée s'interpénètrent, se confondent peut-être. Comment préserver son temps privé et son droit au repos? Comment est pris en charge l'accident du travail? Comment garde-t-on un lien avec les collègues de travail? Ces interrogations ou inconvenients sont-ils compensés par le gain en fatigue et en prévention du risque trajet qui n'existe plus?

Les risques professionnels sont peut-être accrus du fait de la possible augmentation de la charge de travail et ont changé de nature du fait de la numérisation (travail sur écran, travail perturbé par les mails qui affluent sur l'ordinateur à tout moment). Enfin, les plateformes numériques ont créé de nouveaux métiers à la frontière du salariat et du travail indépendant. La fusion des régimes impactera certainement la prévention de ces risques nouveaux induits par ces nouvelles formes de travail.

Qu'y gagne la prévention?

- la diminution du risque lié aux déplacements;
- la possibilité d'accéder à des informations concernant la prévention: les sites Internet, en particulier ceux d'EUROGIP, de l'INRS, des risques professionnels, des CARSAT, de l'ANACT, regorgent d'informations. Les autres outils mails, YouTube, Twitter sont des sources d'information en matière de prévention qui prennent

de plus en plus d'importance, ce qui signifie que les organismes de prévention ont dû s'adapter à ces communications nouvelles et enrichir leurs ressources pour ces nouveaux médias;

- la formation à distance supplante progressivement les formations présentiels, à moindre coût;
- enfin, la télémédecine arrive, en particulier la télémédecine du travail, sans que l'on sache précisément quelle ampleur et quelles modalités elle prendra dans un contexte de pénurie persistante de ressources médicales. Le monde médical observe cette arrivée avec méfiance et peut-être inquiétude et pourtant doit s'y préparer et s'y investir pour se l'approprier.

Et la réparation?

Aussi bien les employeurs que leurs salariés bénéficient du traitement plus rapide des formalités nécessaires à la déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles et à leur instruction et leur prise en charge. L'aspect juridique de la gestion des AT/MP gagnera également à la numérisation (accès aux pièces, transparence de l'instruction et amélioration du contradictoire).

En conclusion, cette journée vise à échanger sur toutes ces transformations du travail et leurs conséquences sur la santé et la sécurité au travail et la prévention des risques professionnels et à mieux les comprendre.

Je vous souhaite de bons Débats d'EUROGIP.

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

Régis de CLOSETS

Dans cette première table ronde, nous essaierons de mieux comprendre comment la transformation numérique bouleverse les organisations du travail, quels sont les types de risques associés, avec quels leviers d'action. Pour cela nous accueillons :

- **Liliana GORLA**: Siemens France a pris assez tôt le virage numérique, en développant en particulier le télétravail. Nous verrons comment cela a transformé l'organisation du travail et comment vous accompagnez au mieux ces pratiques.
- **Susanne ROSCHER**: vous avez notamment produit un rapport très intéressant sur la digitalisation, destiné à évaluer les impacts, mais aussi à repenser votre place et votre rôle de préventeur.
- **Antonio TERRACINA**: l'Italie s'est inscrite de manière pionnière dans l'accompagnement de ces nouvelles formes de travail, en développant l'un des premiers textes de loi sur ce qu'on appelle le "smart working".
- **Thierry VENIN**: vous dénoncez dans votre ouvrage passionnant "Un monde meilleur? Survivre dans la société numérique" la part importante prise par les TIC dans ce que l'on appelle la pandémie du stress au travail et vous valorisez une approche préventive et pragmatique de leur utilisation.
- **Stephen KINGHORN-PERRY**: le centre de prospective dont vous êtes responsable a produit son premier rapport en 2016 sur la digitalisation, avec un panorama très complet sur les technologies impactant le monde du travail. Nous évoquerons avec vous le cobot, l'intelligence artificielle et les smart devices, pour voir

quelles opportunités et quels risques leur sont associés. Je voudrais commencer avec vous Thierry VENIN. Vous avez pour cela une double casquette plutôt originale, d'informaticien de l'Agence départementale du numérique des Pyrénées, qui accompagne les collectivités dans ces systèmes d'information, et de chercheur, qui mène une réflexion pionnière sur les liens entre ces technologies et les RPS. Comme vous le dites vous-même: "Le matin, je déploie les technologies, et l'après-midi, je soigne les usagers". Thierry, qu'est-ce qui a fait qu'un informaticien comme vous a rédigé une thèse sur les TIC et leur lien avec les RPS

Thierry VENIN

C'est peut-être une déception, dans le sens où après des années d'informatisation dans différentes entreprises, associations, etc., j'ai senti monter une vague de doléances qui peut se résumer dans la phrase: "Je n'ai pas le temps, je suis débordé". Il s'agit d'un paradoxe tout à fait saisissant car nous sommes tous très assistés par de multiples outils électroniques censés nous soulager. Or j'ai le sentiment, au contraire, d'une surcharge cognitive étonnante, qui leur est associée. D'où ma curiosité pour les effets qui fâchent.

Régis de CLOSETS

Durant quatre ans, vous avez recueilli la parole de travailleurs vivant au quotidien ce nouvel environnement de travail digitalisé, avec des focus groupes. Vous avez intégré un certain nombre de questions sur le risque lié au numérique dans une enquête de référence de la CGC sur le stress au travail chez des cadres, pour connaître les difficul-

tés que ceux-ci ressentent. Pourquoi ces TIC, censées simplifier la vie et assister les travailleurs, deviennent à ce point une source de stress et de tensions grandissantes dans le travail au quotidien ?

Thierry VENIN

Trois facteurs dominants sont ressortis de l'enquête quantitative que vous avez mentionnée, menée par la CFE-CGC et construite avec Bernard SALENGRO, et des focus groupes ayant permis d'approfondir l'aspect qualitatif. Il s'agit en premier lieu du culte de la vitesse et de l'immédiateté, de la réactivité permanente, associées à une intensification nette du travail dématérialisé. Il convient également de mentionner l'infobésité, avec une grosse masse d'informations en circulation, où le bruit excède très largement le signal, ainsi que l'intensification et l'accélération.

Régis de CLOSETS

Vous pointez également le fait que l'on en parle peu. D'ailleurs, votre livre a pour vertu de libérer la parole sur ce sujet, en dénonçant un discours techniciste positiviste, qui fait que l'on n'ose pas avouer les difficultés que l'on rencontre avec ces technologies, par crainte de passer pour un vieux "ringard".

Thierry VENIN

On craint de passer pour celui qui veut revenir à l'éclairage à la bougie. Par ailleurs, les entreprises subissent une pression considérable de disruption liée au numérique. Nous avons tous appris ce matin que Toys'R Us ferme l'ensemble de ses magasins aux États-Unis et en France, du fait de la concurrence numérique, notamment d'Amazon. Cette pression compétitive et commerciale empêchant les entreprises d'échapper au numérique, mais aussi la fascination assez infantile pour la technique amoindrissent la distance réflexive, ce qui nuit aux actions de formation et de prévention, ainsi qu'au temps humain, plus long que celui de la technique électronique.

Régis de CLOSETS

Quelles sont les difficultés qui remontent le plus lorsque vous interrogez les salariés ?

Thierry VENIN

De façon très surprenante, dans l'enquête avec la CFE-

CGC, confirmée dans les focus groupes, les cadres se plaignent principalement du travail en miettes : des interruptions fréquentes conduisent à une perte d'oxygène au travail, de temps de réflexion et de concentration. J'ai pu recouper les mesures que nous avons effectuées avec des mesures internes à Atos et à des groupes de recherche américains, qui font toutes apparaître une interruption moyenne toutes les 6 minutes dans les écosystèmes de travail numérique. Cela nous conduit tous à dérapier vers du temps réel, et dans une espèce de ping-pong électronique du matin au soir, où l'on ne sait plus réellement pourquoi on s'est levé le matin.

Est également ressortie très nettement l'impatience du temps réel, le fameux phénomène d'entreprise où l'on reçoit un appel téléphonique d'une personne réclamant une réponse à un e-mail, si l'on ne répond pas dès la réception. Il est assez caractéristique de ce dérapage généralisé vers le temps réel. Je l'ai observé de façon amusante et paradoxale au Commissariat à l'énergie atomique, où nous nous trouvons au milieu de 17 moteurs nucléaires à Cadarache. À la question de la conduite à tenir en cas de trou temporel, si aucune alerte ou message n'apparaît, une personne a répondu qu'elle appellerait alors immédiatement le service informatique pour savoir s'il y a une panne. Pour ma part, j'avais d'autres craintes au milieu de 17 moteurs nucléaires.

Un troisième phénomène a été mentionné par le Vice-Président d'Eurogip dans son introduction. Il s'agit du débordement de la vie professionnelle sur la vie privée.

Régis de CLOSETS

J'en viens à vos slides, qui illustrent la manière assez insidieuse comment le rythme et la charge de travail changent avec ces technologies de l'information et de la communication.

Thierry VENIN

L'intérêt du tableau consiste à remettre les TIC dans la vraie vie des vrais gens. Parler de mégaoctets (Mo), gigaoctets (Go), pétaoctets ou d'exaoctets fait perdre quelque peu la réalité. Le fait de comprendre qu'une simple clé USB peut contenir l'équivalent d'un étage de bibliothèque et un petit ordinateur portable la plus grande librairie du monde, celle du Congrès américain, montre bien le volume d'informations que chacun s'habitue à couvrir, sans plus véritablement mesurer l'infobésité dans laquelle il vit.

La deuxième diapo illustre un autre phénomène important : les e-mails toxiques. Nous avons composé avec le focus groupe un e-mail toxique du vendredi soir, qui comporte 11 pièces jointes, dont on ne comprend pas trop ce qu'elles contiennent. On les renvoie dans les équipes, en se disant que l'on n'aura jamais le temps de les lire. Il est intéressant de noter que cet e-mail que personne ne lira, qui sera répliqué, car le service informatique fait très bien son travail, représente une camionnette de livres qui tourne dans l'entreprise absolument en pure perte.

Régis de CLOSETS

Vous avez aussi mené une étude démontrant que le stress apparaît autant lors de l'envoi d'un e-mail à de nombreuses personnes que lors de l'attente de la réponse. Vous pointez à ce sujet dans votre livre une pollution du temps et de chrono compétitivité et une véritable bataille entre le temps long et le temps court. Vous citez l'exemple très parlant des personnes qui effectuent le travail nécessitant de la réflexion non au bureau, mais chez elles. Le temps long ne parvient plus aujourd'hui à exister dans le temps du travail, où les personnes subissent une sursollicitation.

Cette étude et votre travail de thèse dressent des constats assez forts. Vous avez essayé d'identifier et de cibler les différents symptômes qui peuvent apparaître. Dans quelle mesure peuvent-ils constituer des leviers pour travailler à la prévention des risques ?

Thierry VENIN

Ce tableau représente à la fois les résultats de l'enquête nationale CFE-CGC et de tout le travail de focus groupes, qui ont permis de nommer et de catégoriser les propriétés indésirables de ces écosystèmes numériques du travail. Mettre des mots sur les maux offre la capacité de déclencher des actions de formation et de prévention. Il vaut mieux, pour survivre dans la jungle, décrypter les serpents venimeux que méconnaître son environnement.

Régis de CLOSETS

Vous affirmez qu'il est possible aujourd'hui de prévoir des mesures de prévention à appliquer rapidement et concrètement au sein des entreprises.

Thierry VENIN

Tout à fait, à condition de dégager un peu de temps de réflexion.

Régis de CLOSETS

Stephen, pourriez-vous tout d'abord rappeler en quelques mots les missions de ce centre de prospective, et pourquoi vous avez décidé de choisir la numérisation comme sujet d'étude pour votre premier rapport annuel ?

Stephen KINGHORN-PERRY

Le centre de prospective fonctionne depuis près de 12 ans et a produit de très nombreux travaux. Nous avons lancé pour la première fois avec ce rapport une publication annuelle. L'idée consistait à produire un document concis et frappant, pour donner envie d'approfondir le sujet. Nous avons passé systématiquement en revue et expliqué tout ce qui est déjà en place. Nous avons aussi identifié les points émergents, les menaces potentielles, les risques et les opportunités éventuelles qui émergeront sur les lieux de travail dans un futur proche. L'idée consiste à être prêt à faire face à tous ces changements.

Trois mots ressortent de ce rapport : possible, probable et présent. Il s'agit d'engager le débat pour disposer du temps nécessaire afin de mettre en place les réglementations et les protections pertinentes en temps voulu. Nous n'avons pu explorer en détail les innombrables informations, mais cinq tendances principales ressortent de ce rapport :

- la tendance démographique, dans un contexte du vieillissement de la population. Les gens travaillent plus longtemps, par obligation ;
- la mobilité, à savoir la capacité à travailler n'importe où, n'importe quand ;
- la mondialisation ;
- les nouveaux comportements au travail, favorisés par l'utilisation des réseaux sociaux, impliquant des attentes différentes au travail de la part des employés et des employeurs ;
- la technologie, qui connaît des évolutions exponentielles, avec la production de quantité de données et d'informations qui rendent les machines de plus en plus rapides. La vitesse des processeurs est aujourd'hui extrêmement importante et il faut se pencher véritablement sur la numérisation et les TIC.

Régis de CLOSETS

Quelle est l'importance de ces appareils intelligents sur le lieu de travail, et quels sont les nouveaux risques potentiels qui leur sont liés ?

Stephen KINGHORN-PERRY

Il faut mentionner à ce sujet un point important, qui est la miniaturisation. Les appareils sont de plus en plus petits et peuvent de plus en plus être incrustés dans les vêtements, ou même sous la peau, ce qui entraîne leur utilisation accrue. Si l'on considère les développements à venir, l'appareil intelligent sera utilisé partout et tout le temps. Nous sommes par exemple de plus en plus sédentaires dans notre vie au bureau. Nous voyons l'introduction dans nos vêtements, sous notre peau, d'appareils qui nous alertent sur la nécessité de nous lever de notre siège pour faire quelques mouvements. Nous savons tous qu'il est sain de se lever après être resté 25 minutes en position assise, mais nous ne le faisons pas. Cela entraîne aussi des risques psychosociaux.

Se pose également la question de la préservation de notre intimité, de notre vie privée. En tant qu'individus, nous sommes forcés de nous conformer à ces comportements au travail. Nos collègues se lèvent toutes les 25 minutes, et nous pensons que nous devons aussi le faire. Il s'agit d'une façon de rentrer dans le moule. Nous avons l'impression que les gens acceptent ce genre d'appareil et que toutes ces informations sont partagées, tant qu'ils en tirent des avantages et des bénéfices, pour la santé par exemple. Le point le plus important à cet égard est la confiance. Nous la mettons dans ces appareils invasifs, y compris dans des situations critiques en matière de sécurité, comme vous l'indiquiez précédemment à propos des ordinateurs dans une centrale nucléaire.

Régis de CLOSETS

Un autre point intéressant concerne les cobots, des robots travaillant avec des humains au même endroit, qui sont de plus en plus présents sur les sites de production et dans l'industrie manufacturière. Quel est l'impact de l'émergence des cobots sur les lieux de travail, et comment cela changera-t-il l'évaluation des risques, car il conviendra peut-être de la redéfinir ?

Stephen KINGHORN-PERRY

Il faut avoir une grande ouverture d'esprit pour bien comprendre tout le potentiel qui s'offre à nous. Il conviendra de tenir compte des véhicules autonomes, des drones, etc., qui envahiront nos lieux de travail. Cela aura nécessairement une incidence sur la façon dont les gens travaillent. De manière traditionnelle, il existe une sépara-

tion entre la machine, l'être humain et le robot. À présent, nous voyons arriver des robots de plus en plus collaboratifs, et cette frontière entre la machine et l'être humain sera de plus en plus ténue. Les travailleurs devront partager leur espace de travail avec ces machines.

À cet égard, il y a lieu de prendre en compte l'intégrité du système de contrôle de ces machines, en particulier si l'on considère la vitesse et la force. Ce robot doit comprendre à qui il a affaire et qu'il ne doit pas appuyer plus fort, par exemple, s'il rencontre une résistance, pour ne pas blesser des humains. Il faut envisager le cobot lui-même, mais surtout le cobot dans son environnement de travail et dans son fonctionnement.

Des avancées interviendront dans la robotique, dans la programmation, les mouvements et le toucher de ces appareils, qui permettront de ne plus les cantonner à des tâches manuelles. Ils commenceront à exécuter des tâches un peu plus élaborées, de façon plus rapide par rapport aux humains. Nous avons besoin de pauses, contrairement aux robots, qui peuvent continuer de travailler sans s'arrêter.

Régis de CLOSETS

Selon vous, quel est le niveau de risque lié à l'intelligence artificielle sur le lieu de travail, et quelle est votre mise en garde principale, quant à son développement ?

Stephen KINGHORN-PERRY

On travaille sur les réseaux neuronaux et l'intelligence artificielle depuis très longtemps en réalité. Mais ces machines ne sont pas encore au stade où elles peuvent réfléchir comme les humains. Un certain temps sera nécessaire avant qu'une association avec l'intelligence humaine soit effective. Quant aux transformations induites sur le lieu de travail, elles seront davantage liées à la question des pertes d'emplois. Je pense que le recours aux robots et à l'intelligence artificielle à l'heure actuelle a entraîné des pertes d'emplois pour les activités les plus banales et les plus ordinaires. Nous ignorons si l'intelligence artificielle remplacera des fonctions plus élaborées, et si un jour, des employés comme nous ne seront plus indispensables. Mais ce phénomène envahira nos vies à un moment donné.

Régis de CLOSETS

Liliana GORLA, Siemens France a décidé d'accompagner, dès 2014, une grande transformation des organisations du travail, avec la création d'open space et la mise en place de

la digitalisation ainsi que d'un accord sur le télétravail, pionnier en son genre. Avant d'aborder ces questions, les réalités décrites par Thierry et Stephen correspondent-elles à celles de votre entreprise ?

Liliana GORLA

Oui, certainement. Je partage tous leurs propos. Je pense qu'ils ont décrit la vie au quotidien dans les entreprises. Il s'agit d'une réalité dans notre réflexion, notre dialogue avec les partenaires sociaux. Nous pensons beaucoup au travail, mais cela est également vrai dans notre vie quotidienne, sur laquelle l'usage que nous faisons de toutes ces technologies produit un impact fort. Nous connaissons ce phénomène de ping-pong, lorsque nous devons nous retrouver avec des amis, et où chacun prévient à plusieurs reprises de deux ou trois minutes de retard, etc. Il est aussi observé dans l'entreprise, avec l'absence de silence, la nécessité d'avoir une réponse. Les usages au quotidien et dans l'entreprise s'influencent mutuellement.

Régis de CLOSETS

Siemens France a décidé d'accorder, dès 2014, le droit à un jour par semaine de télétravail à domicile à l'ensemble des salariés. Avant d'expliquer la mise en place de ce dispositif et ses impacts, dans quel cadre et dans quel objectif a-t-il été instauré ?

Liliana GORLA

Le télétravail dans une société de consulting n'est pas une nouveauté. Siemens est un groupe allemand, qui compte 350 000 collaborateurs dans le monde, qui déploie son activité principalement dans l'industrie, mais aussi dans l'énergie, la sécurité des bâtiments, etc. En 2010, elle a défini des lignes de conduite générales, en réponse aux grands changements, tels que la mondialisation, l'écart entre les générations qui doivent cohabiter au sein de l'entreprise, le climat, l'urbanisation, etc. Chaque pays en a proposé une déclinaison. En 2014, Siemens France a saisi l'occasion de l'ouverture d'un nouveau siège pour créer des espaces différents, très ouverts, et supprimer quasi totalement les bureaux. Même ceux de la direction qui existent encore sont ouverts le soir. Si le PDG est absent, nous pouvons utiliser son bureau. L'idée consiste à offrir davantage d'espaces communs et de salles de réunion. Chaque personne peut ainsi travailler chaque jour dans des espaces différents. Il est vrai que les employés ne peuvent

plus laisser sur les bureaux les photos personnelles, etc. Mais après tout, elles sont maintenant dans leur PC. Nous disposons de box pour ranger nos affaires le soir, pour les récupérer et travailler le lendemain à une place différente. S'agissant du télétravail un jour par semaine au domicile, il s'agit d'une option pour les salariés. Nous pensons que cela peut aider à répondre au besoin de se concentrer et s'inscrit dans la démarche de la responsabilisation de l'individu et du travail par objectif, que nous demandons de plus en plus aux salariés à tous les niveaux.

Régis de CLOSETS

Une grande campagne avait été organisée pour accompagner ce "smart working", des "change agents" ont été désignés dans chaque service. Un accord syndical a été signé en 2013 pour accompagner cette journée de travail au domicile, pour en faire un droit, avec une indemnisation forfaitaire des frais de repas à midi notamment. Quel bilan tirez-vous de cette mesure de télétravail au sein de l'entreprise ? Quelles sont les principales réticences et les principales limites du dispositif ?

Liliana GORLA

Ce dispositif a nécessité un grand travail de communication et de changement de culture d'entreprise. Il a en effet été fortement accompagné, avec la création d'un groupe de travail central et de groupes de travail dans chaque division. Des "change agents" assuraient le relais, restaient à l'écoute et répondaient aux questions des salariés. Plusieurs sessions d'information ont été organisées pour les managers, dont le rôle, qui est essentiel, n'est pas le plus facile dans le contexte de toutes les évolutions que nous évoquons ici. En effet, pour eux, un salarié qu'ils ne voient pas n'est pas en train de travailler.

Nous évoquons de nombreuses évolutions pour les salariés, et les managers doivent changer de mentalité aussi. Il est vrai qu'ils ne voient pas si la personne est en train de travailler ou de discuter sur Facebook avec des amis. Mais chacun fixe ses objectifs de travail.

Nous menons actuellement un débat sur l'instauration d'un deuxième jour de télétravail. Je rappelle que le dispositif fonctionne sur la base du volontariat. Les salariés peuvent décider d'y adhérer ou non. La définition du jour de télétravail dépend de l'activité de chacun. Nous avons par ailleurs soumis aux salariés et aux managers un questionnaire pour faire le point sur le dispositif. Le retour en a été assez posi-

tif. Sachant que les Français sont plutôt râleurs, il s'agit d'un bon résultat. Même les personnes, assez peu nombreuses, qui en avaient un avis négatif ont répondu. Et dans tous les cas, même les réponses négatives ont été constructives. Dans un ou deux cas, il a été nécessaire de retirer le salarié du télétravail.

Régis de CLOSETS

Thierry, vous citez dans votre livre un certain nombre d'entreprises qui essaient d'agir en faveur changement de culture. Vous paraissent-elles suffisamment sensibilisées aux différents risques que vous avez évoqués, et quel rôle central les entreprises peuvent-elles jouer pour endiguer cette pandémie de stress liée aux nouvelles technologies ?

Thierry VENIN

Le constat est largement partagé qu'il reste beaucoup à faire pour faire remonter globalement le fait numérique dans tous ses aspects au niveau du top management. J'ai pu recouper des chiffres et globalement, près de 25 % du temps de travail d'une entreprise tertiaire moyenne sont consacrés au traitement d'e-mails, soit 500 équivalents temps plein dans une entreprise de 2500 salariés. Il s'agit en fin de compte d'un service clandestin, qui n'est pas organisé ni conscientisé au niveau du top management. Beaucoup reste à faire en matière de risques psychosociaux liés aux TIC, qui constituent un thème émergent. Par ailleurs, nous voyons bien qu'il s'agit quasiment de "cousu main", entreprise par entreprise. Ainsi, la réactivité attendue d'un poste de commercial est considérable. Le type de pression observé dans la concurrence entre Toys'R Us et Amazon s'exerce. Il faut analyser la possibilité de travailler sur des plages de temps long, cette gymnastique des temps modernes de rupture des temps courts et des temps longs. Il convient de procéder à cette analyse quasiment poste par poste.

Régis de CLOSETS

Le droit à la déconnexion fait l'objet de larges débats, notamment en France, où il a été intégré dans la loi El-Khomri et en Italie, il y a près d'un an, dans une loi sur le "smart working". Antonio, quel objectif visait cette loi ?

Antonio TERRACINA

Il devenait nécessaire de réglementer, car on savait qu'il existait des risques cachés. En Italie, nous évoquons le télé-

travail depuis 20 à 25 ans, et le travail agile depuis 4 ou 5 ans. Un nombre croissant de personnes travaille selon des modalités que nous ne connaissons pas. Nous ne savons pas quels sont leurs horaires, le nombre d'heures travaillées par jour, si les droits relatifs au travail sont respectés, leur lieu de travail. L'INAIL, où j'exerce, a soulevé de nombreuses questions quant à ces pratiques, du point de vue assurantiel et de la santé des travailleurs.

Ces considérations ont conduit à l'adoption de cette loi, qui définit un cadre, prévoyant un accord entre les employés et l'employeur qui détermine le nombre d'heures de travail hebdomadaires, de même que le lieu de travail avec, par exemple une obligation de limiter le temps de travail. Il ne faut pas travailler la nuit, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale nécessitant d'éviter une invasion de l'une par l'autre. La plupart d'entre nous, qui travaillons dans cette mobilité absolue, sommes connectés à nos outils. Nous recevons constamment des e-mails, même dans une file de caisse au supermarché. Il y a donc interpénétration entre vie professionnelle et vie familiale, avec une perte totale de cet équilibre entre les deux, d'où l'importance de réguler.

Régis de CLOSETS

Nous débattons largement du droit à la déconnexion en France. Comment est-il appréhendé par la loi italienne, et comment est-il appliqué sur le terrain ?

Antonio TERRACINA

L'accord signé entre l'employeur et les salariés intègre ce droit, et définit le mode de déconnexion. Cet élément peut constituer un point faible si l'accord n'est pas bien ficelé. Des personnes qui se sentent privilégiées d'être des travailleurs mobiles et qui exercent à leur domicile sans avoir à subir des embouteillages tous les jours accepteront peut-être de recevoir des e-mails à n'importe quel moment. Le droit à la déconnexion existe dans le texte, mais elles n'y penseront pas nécessairement. La loi ne prévoit pas d'éteindre les serveurs et je serais très curieux de savoir si cela y apparaîtra un jour.

Régis de CLOSETS

Normalement, les salariés sont couverts par l'assurance pour le trajet domicile-travail. Mais le travail intelligent est partout. Le temps de transport est-il assuré ou non ? Que prévoit la loi à ce sujet ?

Antonio TERRACINA

Il existe en effet certaines règles relatives aux accidents survenus sur le trajet domicile-travail. Avec le travail mobile ou à domicile, on peut définir, selon le contrat d'assurance, le type d'accident potentiel. La loi prévoit qu'il soit déterminé au cas par cas, selon une "base raisonnable". Elle dispose que l'accident est pris en compte s'il survient dans le cadre de l'activité professionnelle, et qu'il est reconnu par l'accord. Le gouvernement souhaite adopter une loi sur le sujet pour ses salariés. En effet, nous pensons que d'ici trois ans 10 % d'entre eux seront en situation de télétravail ou de travail mobile. Des règles s'appliquent actuellement aux fonctionnaires et il conviendra de définir la frontière entre ce que l'on peut faire ou pas. Par ailleurs, mêler le temps de travail au bureau et le temps de travail au domicile peut poser problème. Les personnes concernées ne sont plus en contact avec leurs collègues, et ce n'est pas toujours une bonne idée.

Régis de CLOSETS

L'idée de la loi en question consiste à promouvoir le télétravail, tout en posant les garde-fous nécessaires.

Antonio TERRACINA

Oui, et nous espérons que de grandes entreprises y recourront, comme Siemens l'a fait ces cinq dernières années. Mais on ignore le nombre réel de personnes en situation de travail mobile en Europe. En octobre, il a été demandé aux entreprises d'envoyer au ministère du Travail des informations relatives au nombre de leurs salariés concernés par le télétravail. Cela nous permet d'identifier les tendances et de voir ce que cela représente en équivalents temps plein. Sans de telles statistiques, cela reste flou.

Régis de CLOSETS

Je crois qu'un accord sur le droit à la déconnexion a été signé à Siemens il y a quelques semaines. Peut-il s'appliquer en éteignant les serveurs à 19 heures, ou existe-t-il d'autres règles de mise en œuvre ?

Liliana GORLA

Nous avons en effet signé avec les représentants des salariés un accord sur le droit à la déconnexion. On ne peut en effet déconnecter et empêcher nos 7000 employés en France de communiquer avec les 350000 salariés de Siemens dans le monde. Cela donnerait une très mauvaise image de l'entre-

prise. Par conséquent, nous nous sommes efforcés pour cet accord d'adopter une approche sensée, en faisant passer le message aux salariés et à tous les collaborateurs sur les règles d'usage de l'e-mail, par exemple. Nous communiquons par différents moyens aujourd'hui, nous disposons de plateformes sociales en interne. Mais les personnes ont tendance à envoyer des e-mails, notamment le vendredi soir. Nous les engageons à réfléchir à leur manière de communiquer et à l'usage qu'ils font de l'e-mail. Nous nous sommes donné comme obligation, chaque année, de mener une enquête de suivi des usages en matière de communication. Il est en effet inscrit qu'il n'y a pas d'obligation de répondre à un e-mail en dehors des heures de travail habituelles. Il est donc possible de différer les envois après le dimanche.

Régis de CLOSETS

Susanne ROSCHER, en tant que responsable du groupe "Nouvelles formes de travail", vous avez produit un rapport sur le numérique en 2016. Un rapport du ministère du Travail était déjà paru l'année précédente. Comment analysez-vous ces évolutions, de même que ce changement radical dans l'organisation du travail ? Quelle est l'ampleur de la révolution, selon vous ?

Susanne ROSCHER

J'ai été très intéressée par les interventions de mes collègues. Nous avons en effet produit ce rapport et nous avons pris conscience de quatre tendances principales, que nous analysons du point de vue assurantiel et de la protection sociale, afin de mettre sur pied des services de prévention adaptés à ces nouvelles formes de travail. La première chose à faire pour apporter de telles solutions consiste à analyser les problèmes. Les quatre tendances identifiées sont : les nouvelles technologies de l'information et de la communication et les autres technologies associées, le travail dit flexible ou souple, les exigences des dirigeants d'entreprise et des managers, les nouvelles diversités et nouvelles formes de travail.

Régis de CLOSETS

Qu'en est-il des défis posés aux préventeurs et au système d'assurance concernant les accidents du travail et les maladies professionnelles ?

Susanne ROSCHER

La situation est un peu délicate à l'heure actuelle car il nous

faut considérer la prévention sous un nouveau jour. Il conviendrait d'élaborer de nouvelles règles strictes pour encadrer ces nouvelles formes de travail. Il faut développer des solutions par une bonne coopération avec le monde de l'entreprise. Les travailleurs sont tentés par les occasions de travailler différemment qu'offrent ces développements rapides des technologies. Cela nous ouvre des chances nouvelles, mais il faut garder à l'esprit que cela implique de nouveaux risques pour de nombreux salariés.

Évoquer le travail flexible suppose d'accepter de réfléchir de manière également souple en matière de prévention. Il s'agit d'un grand et nouveau défi pour nous, chargés de la prévention. Nous devons mettre en place un cadre, au sein duquel les entreprises pourront développer leurs solutions pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Régis de CLOSETS

La mise en place de nouveaux programmes de prévention exige de dresser des constats, de mener des analyses. Or, les nouvelles technologies progressent très rapidement...

Susanne ROSCHER

Il est vrai que nous devons être beaucoup plus agiles et rapides dans l'élaboration de nouvelles solutions. La plus grande difficulté consiste à rester à niveau. Le changement se produit à un rythme effréné. Comme l'expliquait Thierry VENIN, il nous faut mettre en place de nouvelles techniques de prévention au moment même où l'on développe ces nouvelles technologies au sein de l'entreprise et où on les applique au monde du travail. Il convient de ne pas perdre l'humain de vue. C'est la clé.

Régis de CLOSETS

Parallèlement à l'élaboration de votre rapport, vous avez lancé un programme de recherche et d'expérimentation et tenté d'établir des règles sur le fait pour les salariés de rester joignables ou pas. Qu'est-il ressorti ?

Susanne ROSCHER

Nous menons actuellement ce projet de recherche au sein des entreprises assurées par la VBG. Nous travaillons sur la possibilité de joindre les employés en dehors des heures de travail normales. Grâce à nos études, nous savons ce qui fait la différence entre les risques pour la santé et une forme de travail qui protège contre ces risques. Cela commence par la longueur de la journée de travail, le temps

que vous y consacrez et à quel moment. Ainsi, à un moment donné, vous serez contraint d'envoyer un e-mail à votre patron, en dehors des heures de travail. Est-il légitime qu'il cherche à vous joindre à tout moment à votre domicile ? Il est nécessaire de considérer toutes ces questions dans la réflexion sur un encadrement de cette joignabilité. Nous coopérons avec l'Université de Hambourg dans le cadre de ces recherches. Nous avons notamment réalisé une enquête et nous organisons également des ateliers au sein des entreprises, où nous travaillons sur la façon de cadrer cette joignabilité. Nous avons lancé une seconde enquête pour étudier la possibilité de préserver la santé psychologique des travailleurs. Nous souhaitons mettre à la disposition de l'ensemble des entreprises les orientations sur toutes ces questions.

DÉBAT AVEC LA SALLE

Jorge COSTA-DAVID

Je vous remercie de vos présentations très intéressantes, surtout du point de vue d'un régulateur qu'est la Commission européenne. Avez-vous perçu le besoin de mener des actions de formation distinctes en direction des travailleurs, d'une part, et en direction des employeurs, d'autre part ? En effet, ils se trouvent souvent dans des positions différentes. Les travailleurs doivent subir les conséquences, par exemple, de l'installation d'un nouveau logiciel, qui sera plus performant et poussera à être plus rapide et efficace. Ils n'auront pas réellement le choix en la matière. L'employeur a d'autres préoccupations, notamment de productivité et de compétitivité. Ce faisant, il sera peut-être tenté de mettre à l'écart l'impact de ces mesures sur les travailleurs.

Antonio TERRACINA

La loi italienne spécifie qu'il appartient à l'employeur de travailleurs mobiles et à distance d'évaluer les risques potentiels et de recueillir toutes les données pertinentes sur une base annuelle. Il a aussi l'obligation d'organiser une formation spécifique sur ces sujets pour les salariés. Mais il faudrait en effet envisager une formation spécifique pour les dirigeants d'entreprise qui doivent comprendre comment tout cela se passe et comment donner les bons outils aux personnes travaillant à distance. Les employés peuvent ressentir le même degré de stress, même en travaillant à distance. Aussi, ces dispositifs ont-ils besoin d'être encadrés. Des solutions en la matière pourraient notamment être promues par les syndicats.

Liliana GORLA

Nous avons prévu plusieurs formations, en particulier sur l'utilisation des outils numériques, car nous devons accompagner ce changement. La formation est un sujet très important, comme l'accompagnement, dans ce contexte d'évolutions considérables. Siemens connaît un faible turnover, certains de nos employés n'ont travaillé que pour nous et ne comprennent pas toujours la nécessité du changement. Cependant, ils tirent profit de ces évolutions dans leur vie privée et nous devons leur faire comprendre que l'entreprise doit aussi progresser dans ses pratiques.

En ce qui concerne les managers, nous avons conçu une formation intitulée "Manager demain". En effet, les exigences des nouvelles générations nous conduisent à transformer le management.

Régis de CLOSETS

Liliana, en tant que DRH, vous m'avez dit ne plus poursuivre d'objectifs en temps de travail effectué, mais par rapport aux objectifs réalisés ou non. Cela implique une évolution stratégique importante au niveau de la direction et dans l'accompagnement de cette transformation.

Liliana GORLA

Ce n'est pas nouveau pour nous. Si nous travaillons par objectifs et si un salarié est plus rapide et réalise bien son travail, je ne dois pas mesurer le temps nécessaire pour atteindre l'objectif. Il s'agit d'un changement de paradigme, d'une approche différente du travail et dans les usages, où le temps du travail n'est plus au centre de notre pensée. Mais cela peut aussi provoquer une dérive inverse.

Thierry VENIN

De larges palettes très différenciées de formations et d'accompagnements peuvent être imaginées. J'interviendrai prochainement pour la CCI du Gers, par exemple, auprès d'employeurs de petites entreprises, qui peuvent rencontrer des risques de siphonnage technologique. Ils doivent aussi penser à garder la main sur leur système d'information, résoudre toutes les problématiques de réversibilité pour préserver la possibilité de récupérer tout ce qu'ils ont confié comme intelligence numérique à l'extérieur. En ce qui concerne les salariés, il est possible de concevoir des accompagnements pour les "digital natives", dont le stress lié au TIC est étonnamment supérieur à celui des aînés, notamment en ce qui concerne la concentration et le temps long.

De la salle

Je travaille dans une société qui met actuellement en place une solution intelligente, avec un casque connecté pour les personnes travaillant sur le terrain dans la grande industrie. Nous nous orientons plutôt vers la prévention d'accidents et le bien-être de la personne. Des débats sont-ils menés à l'heure actuelle entre les employés sur le terrain, d'une part, et entre ceux-ci, les entreprises et le gouvernement sur la prévention physique grâce à la technologie, d'autre part ?

Régis de CLOSETS

Stephen, pourriez-vous répondre puisque vous travaillez notamment sur les questions liées aux cobots, même s'il ne s'agit pas exactement du même sujet.

Stephen KINGHORN-PERRY

Je crois que cela peut nous aider grandement, nous travaillons sur ces sujets. Nous sommes un régulateur qui s'efforce de faire avancer les choses et de renforcer les capacités de l'entreprise dans ces domaines. Le premier réflexe consiste à apprécier si le cadre de réglementation existant peut nous aider à maintenir le niveau de prévention avec ces nouvelles technologies. Toute la difficulté tient à la nécessité d'agir en amont. Nous ne voulons pas que de nouvelles formes de travail soient entérinées et que l'on prenne conscience de problèmes de santé particuliers qui se posent. Il est véritablement nécessaire que les innovateurs, les usagers des nouvelles technologies et les employeurs se réunissent pour débattre de ces sujets, et détecter en amont les problèmes susceptibles de survenir, afin de les résoudre dès que possible, plutôt que d'attendre qu'il soit trop tard et que les dégâts apparaissent. Il conviendrait de mener des débats tripartites entre les salariés, les employeurs et les organes de régulation et de réglementation.

De la salle

Je voudrais apporter un témoignage sur les actions de la CFE-CGC qui, depuis les travaux de M. VENIN, a intégré la problématique des nouvelles technologies dans le cadre des formations à l'intention de ses militants, surtout des responsables amenés à négocier les accords relatifs aux conditions de travail. Elles consistent essentiellement à leur montrer qu'ils ne sont pas seuls à être confrontés à ces problèmes, véritablement collectifs. Ils sont du même ordre

que le poids du sac de ciment ou l'intensité de l'éclairage, mais concernent d'autres conditions de travail. Nous leur donnons les mots qui correspondent aux situations dans lesquelles ils peuvent se retrouver.

De la salle

Je voudrais poser une question à Mme GORLA qui, je crois, a déjà travaillé en Allemagne. Avez-vous pu noter des particularités et différences de réceptivité des salariés français et allemands aux nouveaux modes de travail, qu'il serait intéressant pour nous de connaître ?

Régis de CLOSETS

Vous avez indiqué que les Français sont plutôt râleurs, ce qui constitue déjà une réponse.

Liliana GORLA

En effet, dans le cadre des enquêtes de satisfaction que nous menons, Siemens France présente toujours des résultats pires que les autres entités, et je souffre un peu à la

lecture des données globales. Nous sommes bons, mais nous sommes incapables de le montrer.

J'ai en effet vécu en Allemagne de 2007 à 2010, et j'y travaillais chez Siemens. Une certaine flexibilité y était déjà un peu appliquée, sans nécessairement être basée sur un accord. Certains collègues travaillaient à domicile, simplement pour jouir d'une meilleure concentration, même si les bureaux existaient toujours. En tant qu'entreprise, nous devons nous efforcer de faire en sorte que l'utilisation de ce dispositif par des travailleurs ne soit pas jugée comme un fait négatif, ce qu'elle n'est pas. Une personne travaillant à son domicile est parfois considérée comme ne souhaitant pas se montrer. Nous devons porter et favoriser une culture de confiance.

Cela dit, des rigidités existent dans chaque pays. Honnêtement, il est difficile de répondre à cette question. Je connais l'Italie, la France et l'Allemagne, qui ont toutes des points forts et des points d'amélioration dans tous les domaines évoqués.

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)

Régis de CLOSETS

Katalin SAS, vous avez supervisé un rapport sur les cadres réglementaires des initiatives conduites dans les différents États membres pour tenter de mieux comprendre et d'encadrer cette "plateformisation" et garantir un minimum de couverture des risques.

Jérôme PIMOT, vous êtes ancien coursier pour plusieurs plateformes et cofondateur du CLAP. Vous êtes l'une des bêtes noires, sinon la bête noire de ces plateformes en France dont vous dénoncez les pratiques. Vous apporterez votre témoignage et vos analyses sur la manière de restaurer les droits de ces travailleurs.

Bert SCHOUWENBURG, vous représentez GMB, ce syndicat qui vient de faire plier le géant Uber, l'obligeant devant les tribunaux à requalifier ses chauffeurs en salariés.

Jérôme, je voudrais commencer en abordant la question épineuse du coût de ces nouveaux emplois du numérique et évoquer votre expérience de coursier pour plusieurs plateformes de livraison issues de cette révolution digitale. Vous avez exercé plusieurs métiers dans votre vie avant de travailler comme livreur cycliste. Qu'est-ce qui vous a conduit à travailler pour ces différentes plateformes ?

Jérôme PIMOT

J'étais de retour à Paris après une dizaine d'années en Savoie, où j'avais travaillé dans ce qu'on appelle l'éducation populaire. Je voulais essayer de vivre en faisant du vélo, pour désengorger la ville de la pollution. La solution me semblait simple : devenir coursier.

Les coursiers à Paris étaient en 2012-2013 des salariés de PME, les plateformes n'étant pas encore développées. Par la suite, je me suis rendu compte que le monde des coursiers était un peu fermé, d'autant qu'un nouvel acteur était arrivé à Paris, proposant à n'importe qui d'être livreur indépendant sous réserve d'être autoentrepreneur.

Je me suis donc inscrit en tant qu'autoentrepreneur et j'ai travaillé avec cette entreprise. J'ai très rapidement constaté

que cette indépendance était factice. Je me suis retrouvé en position de subordination. En fait de pouvoir travailler "quand je le souhaitais", je me suis vite aperçu qu'il faut travailler le plus possible, les courses arrivant, elles aussi, "quand elles veulent" sur une plateforme. Il est bien entendu nécessaire d'être disponible le plus souvent possible. Dans ces périodes de connexion, appelées "shifts", l'on est en position de subordination par rapport à ces plateformes, via le téléphone ou l'application, qui est notre nouveau manager, en réalité. Comme disent les jeunes, nous n'avons pas de patron au-dessus de notre tête, mais il est dans notre poche. Et il est hyperprésent, à la seconde.

Régis de CLOSETS

Vous avez quitté cette plateforme pour rejoindre une plateforme belge, Take Eat Easy, qui a fait faillite depuis, puis Deliveroo, que vous quittez, car vous commencez à dénoncer publiquement les conditions de travail des coursiers. Que reprochez-vous particulièrement à ces structures et à la manière dont elles géraient la relation avec un collaborateur, que vous étiez ?

Jérôme PIMOT

Je ne leur reprochais rien au début. Lorsque nous arrivons sur une plateforme, nous avons tendance à croire en ces nouvelles formes d'emploi, avec un sentiment d'être assez libre, de faire du vélo, etc. J'ai commencé à travailler avec chacune de ces plateformes de mon plein gré car elles offraient des conditions de travail relativement séduisantes. Elles proposaient des systèmes de rémunération, avec de nombreuses primes, des bonus, etc., surtout si d'autres acteurs sont déjà sur la place. Ces avantages sont la contrepartie des économies faites sur les cotisations patronales qu'elles ne paient pas. Et nous avons le sentiment de bien gagner notre vie, en travaillant néanmoins 50 à 60 heures par semaine.

Take Eat Easy menait une politique managériale assez sym-

pathique, de type start-up. J'ai quitté cette plateforme précisément parce que cette politique séduisante s'est éteinte, les bonus et les primes ont disparu.

Je suis passé chez Deliveroo, qui à son arrivée en 2015, était séduisante. Il s'agissait de la première plateforme payant les livreurs à l'heure, à raison de 7,50 €, avec une part variable selon le nombre de livraisons. Cela commençait à ressembler à du salariat et j'avais tendance à penser que Deliveroo était dirigé par des personnes qui avaient compris l'enjeu social de ce métier. Lorsqu'en 2016, Take Eat Easy, le leader du marché, fait faillite, Deliveroo cesse quelques semaines plus tard de payer les livreurs à l'heure, revenant au paiement à la course. De surcroît, la livraison n'était pas payée 7,50 €, comme chez Take Eat Easy, mais 5,50 €. Cela n'a cessé de chuter depuis 2016-2017. Deliveroo m'a finalement "désactivé". La plateforme a fait l'objet de certaines procédures de l'inspection du travail depuis un an et demi. Elle réalise bien que partout en Europe, différentes administrations commencent à mettre en place de plus en plus de procédures de contrôle de ces plateformes.

Régis de CLOSETS

Vous aviez donc face à vous des employeurs qui ne se disent pas employeurs, mais proposent des contrats de collaboration s'apparentant beaucoup à des contrats de travail, avec le port d'uniforme, des horaires à respecter. Vous n'aviez pas de droits souscrits en termes de couverture d'accident ou de maladie. Or, vous travaillez à vélo à Paris, et les risques sont réels. Vous avez été victime de deux accidents durant la période de travail avec les plateformes. Comment avez-vous été couvert et comment ont été gérés ces temps d'accident ?

Jérôme PIMOT

On découvre le prix de la liberté le jour où on en est privé, suite à un accident ou à un autre problème. On se rend compte qu'elle n'existe que lorsque l'on travaille. Neuf mois après avoir commencé, en mai 2015, je me suis retrouvé avec un poignet dans le plâtre et le RSI m'a indiqué que je n'étais pas couvert, n'ayant pas totalisé un an complet de cotisation.

Il faut savoir que dans ce métier où nous sommes payés au rendement, à la performance, les accidents sont évidemment pléthoriques. Lorsque j'ai débuté chez Deliveroo, alors que le marché commençait véritablement à se déve-

opper, on n'évoquait plus quelques dizaines d'accidents comme en 2014, ni des centaines comme chez Take Eat Easy, mais plusieurs milliers. Les livreurs se rassemblent dans certains quartiers avant l'arrivée des commandes. Tous les jours, au moins un sur la dizaine de livreurs présents avait un accident à raconter. S'il était présent, l'accident n'était sans doute pas grave. Toutefois, il arrivait qu'une personne manque pendant plusieurs jours ou plusieurs semaines. J'ai même connu un jeune qui était absent pendant deux mois. Nous avons découvert par la suite qu'il était en burn-out. Il était pourtant libre de faire du vélo dans Paris, soi-disant, comme il le souhaitait.

Régis de CLOSETS

Vous êtes bénévole depuis trois ans et vous agissez pour faire réagir l'opinion publique, les pouvoirs publics et les différents acteurs sur ce sujet. Vous avez co-fondé le CLAP, que vous appelez intermilitant et non intersyndical. Suite à la loi Travail, un premier accord oblige les plateformes à souscrire une assurance accidents pour les livreurs, à partir d'un chiffre d'affaires de 5 100 €. D'ailleurs, nombre d'entre elles ont décidé de souscrire une assurance à partir du 1^{er} euro de chiffre d'affaires. Quels droits revendiquez-vous aujourd'hui en matière de couverture AT/MP pour ces travailleurs indépendants ?

Jérôme PIMOT

La loi Travail devait concerner initialement les salariés, mais un article prétendait nous protéger, les plateformes étant censées participer aux frais d'assurance et les travailleurs ayant le droit de se syndiquer, de prendre part à des mouvements de refus concerté d'effectuer les prestations, etc. Les rédacteurs de cet article savaient parfaitement que nous étions dans une zone très floue. L'article a été supprimé, car de toute façon, aucun livreur n'a été pour l'instant requalifié, comme on peut le constater au niveau des prud'hommes. Les procédures sont en départage, la mienne est en appel et ira sans doute jusqu'à la cassation, car il n'y aura pas d'autre choix.

Régis de CLOSETS

L'article devrait prévoir la requalification en salarié, avec une couverture associée.

Jérôme PIMOT

La requalification serait probablement trop brutale car la

majorité des personnes concernées, même s'il s'agit de leur premier emploi, sont satisfaites de cette forme de travail. De nombreux jeunes me voyaient fréquemment, eux aussi, comme leur bête noire, car je détruisais potentiellement les plateformes, donc leurs revenus. Nombre d'entre eux ont été accidentés et revenus vers moi, conscients de la nécessité d'agir, d'attaquer ces plateformes. Mais non de les détruire. Pour le moment, tant que cela est possible, il convient de les contraindre à aller beaucoup plus loin dans la rémunération, la protection, etc. Il s'agit d'un combat syndical, mais pas classique car nous nous trouvons dans une zone floue.

Régis de CLOSETS

La loi El Khomri instaure donc une assurance contre les accidents du travail, dans le cadre de laquelle la plateforme paie les cotisations individuelles des livreurs, ou cotise elle-même à une assurance pour les livreurs qu'elle fait travailler, comme c'est le cas de Deliveroo, notamment. A priori, le problème semble en grande partie réglé.

Jérôme PIMOT

Après cet été, où le CLAP a été très présent dans les médias pour dénoncer notamment la mise en place de la tarification à la tâche, Deliveroo a annoncé offrir l'assurance accident, en sus de la protection liée au RSI. Je vais évoquer un exemple, celui d'Aziz, qui illustre les limites de ce système.

Aziz est le livreur Deliveroo parfait, très "corporate", le portrait type que la plateforme vante. Il est jeune, sportif, étudiant, issu de l'immigration. Mais Aziz a été victime un jour d'un accident. Il est tombé sur son guidon, ce qui a causé une double perforation du pancréas et du côlon. Il est resté deux semaines en service de réanimation et un mois à l'hôpital.

Aziz avait souscrit à l'assurance. Il a tenté de joindre Deliveroo et Axa, en vain. Après plusieurs va-et-vient dans différents services, Axa lui a annoncé qu'elle n'était pas au courant de cette assurance. Aziz a donc contacté le CLAP.

Je lui ai rendu visite à l'hôpital, où je n'avais plus en face de moi le livreur "corporate".

En réalité, il n'avait tout simplement pas de nouvelles. Il a fallu que nous diffusions un tweet, avec une photographie d'Aziz sur son lit de réanimation pour que Deliveroo, puis Axa le contactent. Deliveroo lui a demandé de calmer les choses sur Twitter et Axa lui a expliqué qu'il devait renvoyer

tous les documents à l'assurance. Aziz, dont le travail est de faire des livraisons à vélo, s'est trouvé confronté à des procédures administratives en cas d'accident du travail, prises en charge au sein d'une entreprise, par l'employeur ou le comptable. Il n'y était pas formé, ni informé par la plateforme ou par Axa. Nous nous sommes aperçus que Deliveroo avait négocié un contrat qui ne prévoyait à l'époque aucun suivi. Aziz a surtout découvert à la lecture des documents que sa double perforation à l'abdomen ne rentrait pas dans le cadre de l'assurance.

Régis de CLOSETS

Deliveroo avait ainsi signé un contrat avec Axa couvrant les entorses, les blessures au genou, etc., qui sont a priori les accidents les plus communs chez un cycliste. La perforation au niveau de l'abdomen dont a été victime Aziz n'était pas couverte par le contrat.

Jérôme PIMOT

Aziz a reçu un barème portant sur les bras, les jambes et la tête avec un plafond de 1 000 €. Axa a confirmé que Deliveroo a négocié pour que le torse en soit exclu. Or, le torse comprend les organes vitaux, la colonne vertébrale. Aziz a toujours payé ses cotisations au RSI. Les indemnités journalières étant indexées sur le chiffre d'affaires, Aziz touche environ 7,50 € par jour.

Régis de CLOSETS

Je voudrais me tourner vers l'Angleterre où le syndicat GMB a gagné il y a quelques mois un procès contre la plateforme Uber, l'obligeant à requalifier les chauffeurs indépendants qu'ils font travailler comme salariés. Uber a fait appel, mais cette victoire est une première. Comment un syndicat historique et national comme GMB, qui a plus de 600 000 membres partout dans le pays, dans le secteur privé, mais surtout dans les collectivités locales et le service public, a réussi à agir ainsi pour les travailleurs indépendants ?

Bert SCHOUWENBURG

Nous nous sommes impliqués dans cette action, car nous avons ce qu'on appelle "private hire trade". Il existe deux types de chauffeurs de taxi à Londres. Les *Hackney cabs*, les taxis noirs que vous connaissez, peuvent être hélés à la demande. Ils ont leur propre syndicat et sont chauffeurs de taxi. Ils ne sont pas très nombreux à être syndiqués. Il

existe également des véhicules privés, des VTC, que vous pouvez réserver. Ils sont utilisés par des travailleurs indépendants, qui peuvent se doter d'une radio, contre paiement à la société de taxi. Ils ne sont donc pas salariés, mais autoentrepreneurs, des travailleurs indépendants. Par ailleurs, il faut également mentionner les chauffeurs, comme ceux qui attendent par exemple à l'aéroport avec une pancarte au nom des passagers qu'ils viennent chercher. Ils sont aussi considérés comme des chauffeurs privés, car ils doivent détenir une licence. Une campagne a été menée il y a quelques années pour que ces chauffeurs privés, les mini-cabs, qui formaient un petit monde un peu interlope car ne possédant pas de licence, soient aussi licenciés.

Nous nous sommes rendu compte que VTC ou mini-cabs, les chauffeurs étaient des travailleurs indépendants. Les mini-cabs possédaient leurs propres véhicules alors que les chauffeurs utilisaient une voiture spéciale, se rendaient où la société les dirigeait et étaient payés comme des salariés, avec des horaires de travail, etc.

Nous avons donc travaillé sur des cas très différents. La question se posait de savoir si ces chauffeurs de limousines étaient des travailleurs indépendants ou pas car les sociétés les traitaient comme tels. Il était nécessaire d'opérer une distinction entre les travailleurs indépendants et les salariés. Nous avons dressé une check-list avec trois domaines principaux :

- l'existence d'un contrôle : l'employeur dit-il à ce travailleur quoi faire et quand ?
- les obligations réciproques : l'employeur est-il obligé de donner au travailleur un travail que celui-ci est tenu d'accepter ?
- le service personnel : le chauffeur doit-il effectuer le travail lui-même ou peut-il le sous-traiter à une autre personne ?

Si ces trois cases sont cochées, il s'agit d'un employé. S'agissant d'Uber, la situation des chauffeurs est similaire à celle des mini-cabs. La seule différence tient à la technologie. Les relations y sont très semblables à celles entre l'employeur et le chauffeur de limousine, mais elles sont gérées par le biais d'une application. Il s'agit de vieux vins dans des verres propres.

Nous nous sommes aperçus que les chauffeurs travaillant pour Uber n'étaient nullement des travailleurs indépendants. Ces personnes pouvaient de ce fait être requalifiées comme salariés. Nous avons engagé une action

en justice, comme pour d'autres chauffeurs par le passé, et nous avons gagné notre procès.

Régis de CLOSETS

Avez-vous utilisé d'arguments particuliers pour désigner Uber comme employeur et faire en sorte que les chauffeurs soient requalifiés en salariés ? Le point principal à considérer est la relation de soumission. Comment avez-vous mis en lumière ce lien entre l'employeur et le salarié ?

Bert SCHOUWENBURG

Nous avons utilisé la check-list j'ai évoquée précédemment. Uber exerce-t-il un contrôle sur les chauffeurs ? Ceux-ci doivent-ils travailler là où Uber leur dit de le faire ? Cette relation de soumission existe donc véritablement, car la réponse à ces questions est "oui".

Je voudrais mentionner un exemple concret du contrôle qu'Uber exerce sur les chauffeurs, prétendument des travailleurs indépendants qui peuvent travailler quand ils le souhaitent, ce qui est vrai dans une certaine mesure. En anglais, le mot "app" ou application ressemble au mot "tap", robinet, qu'on peut ouvrir ou fermer à la discrétion d'Uber. Dans les périodes de forte activité, le chauffeur se connecte à son application et Uber lui assigne plusieurs missions. Mais à la fin de son shift de six heures, Uber, par le biais de l'application, lui propose de travailler deux ou trois heures supplémentaires. Si le chauffeur accepte, tout va bien. Mais s'il ne le souhaite pas, la plupart du temps, Uber lui ferme l'application pendant deux jours. Il y a là un véritable encouragement, et c'est un euphémisme, à suivre les consignes d'Uber.

Et bien entendu, les chauffeurs n'ont pas le contrôle de leur rémunération. Si un nombre croissant de chauffeurs travaille, les prix baissent. Cette fluctuation des prix est totalement sous le contrôle d'Uber. Les chauffeurs n'ont aucun droit de regard.

Régis de CLOSETS

Vous avez gagné le procès, mais Uber a fait appel, arguant notamment que le temps où le chauffeur est au volant mais sans passager présent dans le véhicule, ne peut être compté comme temps de travail.

Bert SCHOUWENBURG

Lorsque ces travailleurs ont pu être requalifiés en tant que salariés, les dispositions de la directive sur le temps de tra-

vail s'appliquent, concernant notamment le nombre d'heures de travail hebdomadaire et le salaire minimum, qui passe de 7,50 £ à 7,83 £ en avril. Il est intéressant de noter qu'au tribunal, Uber a soutenu ne pas être une société de taxi, mais une plateforme, offrant la possibilité de travailler à des travailleurs indépendants. Cependant, *Transport for London* a retiré la licence à Uber, qui a fait appel, pour des raisons de sécurité car la plateforme prétend ne connaître aucun problème avec les chauffeurs, qui ne subissent pas d'accident.

Plusieurs autres plateformes, notamment de livraison, ont été également traduites devant les tribunaux pour les mêmes raisons qu'Uber. Très souvent, les personnes concernées sont traitées comme des autoentrepreneurs ou des travailleurs indépendants. Elles portent un uniforme de la société, conduisent ses camions et travaillent aux heures qu'elle impose. Il ne s'agit donc pas d'autoentrepreneurs. Une entreprise en dialogue avec nous s'efforce de trouver un accord. Les autres ont pris la voie d'Uber et nous irons devant les tribunaux. Ces plateformes tentent d'avancer l'argument selon lequel les chauffeurs peuvent recourir à des remplaçants et ainsi nous contrecarrer. Les chauffeurs sont tenus d'assurer 175 livraisons par jour dans Londres, ce qui est impossible étant donné la limitation de vitesse et les embouteillages. Un remplaçant ne pourra pas plus le faire. Les mêmes thèses peuvent s'appliquer aux mêmes entreprises.

Régis de CLOSETS

Jérôme, quels sont vos liens avec les syndicats de travailleurs en France ? Dans quelle mesure relaient-ils ou peuvent-ils relayer vos revendications ?

Jérôme PIMOT

La loi Travail a présenté au moins l'avantage de m'amener à défiler dans la rue. La première version de l'article que j'évoquais plus tôt excluait la requalification en salarié. J'ai rencontré la CGT lors des manifestations contre la loi Travail en 2016 qui nous a écoutés, accueillis, soutenus financièrement pendant les manifestations. J'ai pu me déplacer en province pour aller au contact des autres livreurs et je continue à le faire.

Il est vrai que suite à la loi Travail, qui introduit l'autorisation pour les travailleurs des plateformes numériques de se syndiquer, la CGT leur a ouvert ses statuts, comme l'a fait la CFDT. S'ils nous ont ouvert les portes il y a un an, nous ne

disposons pas de bureaux, de postes, alors que nous menons un combat déterminant, sociétal, global. Les travailleurs des plateformes numériques, plus globalement que les chauffeurs de VTC ou les livreurs, seront impactés et le sont déjà. Je pense notamment aux travailleuses des services à la personne qui sont directement touchées par la précarité du fait qu'elles sont des femmes. Il s'agit d'un enjeu de société.

Au-delà des discussions depuis un an, notamment avec la CGT, nous sommes en train, avec les jeunes du CLAP, de créer une fédération nationale, voire internationale. Nous avons travaillé avec un camarade britannique l'année dernière sur une cartographie des luttes et des mouvements de Deliveroo en Europe. En 2016, à l'arrivée de Deliveroo en Europe, trois mouvements de grève ont eu lieu, à Turin, Londres et Bordeaux, sans succès. En 2017, nous avons dénombré 40 mouvements de grève très structurés, partout en Europe. En 2018, l'enjeu consiste à structurer et mailler tous ces collectifs comme le CLAP.

Régis de CLOSETS

Katalin, vous avez mené pour l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail une étude au niveau européen sur l'économie des plateformes. Comment ce sujet est-il devenu une préoccupation pour l'Agence ?

Katalin SAS

L'une des tâches principales de l'EU-OSHA consiste à identifier les nouvelles tendances ayant des conséquences en termes de sécurité et de santé et les risques émergents. Nous menons également des études prospectives et développons des scénarios sur ce que pourrait être l'avenir. Après une première étude il y a quatre ans, la deuxième concerne les répercussions des technologies de l'information sur le monde du travail. Parallèlement à cette enquête lancée en 2016, la Commission a publié quelques articles, en raison de l'urgence liée au sujet. Nous avons davantage pris conscience de cette urgence, en travaillant avec nos correspondants dans les États membres, ou avec le Conseil de gestion de l'Agence, organe tripartite incluant des représentants des partenaires sociaux et des gouvernements des États membres de l'UE. L'Agence dispose également d'un groupe consultatif, également tripartite. En recueillant ainsi toutes les informations transmises par nos partenaires et les parties prenantes, nous avons pris conscience de l'urgence associée à ce travail sur les plateformes.

Régis de CLOSETS

Votre étude constitue un véritable benchmark sur ce qui existe en la matière. Quelles sont les stratégies actuellement à l'étude dans les États membres pour essayer de réguler ces plateformes ?

Katalin SAS

Nous relevons une grande diversité d'un État à l'autre, avec des approches différentes. L'une d'elles consiste à appliquer la législation existante à ces nouvelles formes de travail, ce qui entraîne la difficulté de distinguer les salariés des autoentrepreneurs. Il existe une troisième catégorie, le travailleur indépendant. Cela ne résout pas le problème, puisque vous devez toujours définir de quelle catégorie il s'agit.

Par ailleurs, nombre de règlements dans les États membres dépendent de la définition de l'emploi, de la position d'employé. Une approche consiste à déconnecter les réglementations. La dernière approche que nous avons observée vise à protéger les personnes, quel que soit leur statut. Autoentrepreneurs, travailleurs indépendants ou salariés, tous méritent une protection universelle. Nous pensons que cette approche est la plus progressiste. La France s'efforce de l'adopter, mais j'ai cru comprendre qu'il subsiste encore des lacunes importantes dans le système, car au-delà du texte, il y a son application.

Régis de CLOSETS

Vous avez évoqué une expérience menée en Espagne, où l'État et les organismes publics accomplissent un effort de sensibilisation auprès des travailleurs sur les risques associés au travail via ces plateformes.

Katalin SAS

L'institut espagnol pour la santé au travail a pris l'initiative d'une campagne de sensibilisation, notamment pour les livreurs de repas à domicile, en raison du grand nombre d'accidents observés. Ce faisant, il a remarqué que près de 60 % des livreurs avaient moins de 30 ans. Il s'agit donc de jeunes ayant une perception du risque différente, ne détenant pas d'expérience professionnelle et étant davantage exposés aux risques.

Régis de CLOSETS

Comment l'Union européenne peut-elle contribuer à définir un cadre commun pour tous ces travailleurs et de quelle

assurance ces derniers peuvent-ils bénéficier ?

Katalin SAS

Le Socle européen des droits sociaux, initiative de l'équipe actuelle de la Commission européenne, constitue une étape essentielle. Il concerne en effet ces nouvelles formes de travail associées aux plateformes.

Par ailleurs, deux autres initiatives sont en cours. Il y a 48 heures, la Commission a adopté une proposition de recommandation en vue de l'ouverture de la protection sociale à ces personnes, y compris les travailleurs indépendants ou autoentrepreneurs. Même s'il ne s'agit pas d'une directive, ce texte a tout de même un poids politique, et c'est un début. Comme vous le savez, ces processus sont toujours lents. Ainsi, il a fallu attendre longtemps avant que la directive concernant les intérimaires soit élaborée. Mais on avance. La deuxième initiative concerne la révision de la déclaration qui donne le droit à l'employé d'être informé sur ses conditions de travail.

DÉBAT AVEC LA SALLE**De la salle**

Le flou entre les statuts de salarié, d'autoentrepreneur et de travailleur indépendant a été évoqué. En France, le lien de subordination qualifie le statut du salarié. Or, avec les nouvelles approches du travail ce lien de subordination est questionné. Les horaires ne sont plus un enjeu, le travail à distance repose cette interrogation. Comment voyez-vous la question du lien de subordination avec cette nouvelle façon de travailler et cette nouvelle sorte de collaboration des indépendants et des autoentrepreneurs avec leur donneur d'ordre ?

Jérôme PIMOT

Les plateformes essaient de mettre le lien de subordination sous le tapis, grâce à la soi-disant flexibilité qui permettrait de travailler quand on le souhaite. Il s'est avéré que les coursiers ne travaillent pas quand ils veulent, mais quand ils peuvent, sachant que la construction des créneaux horaires dépend des plateformes.

Les livreurs sont libres, par exemple chez Deliveroo, d'essayer de s'inscrire dans ces shifts, le nombre de places étant déterminé par la plateforme. Il est difficile d'avoir accès à ce planning et la file d'attente est orchestrée par Deliveroo grâce aux données algorithmiques du téléphone

du livreur. Les données indiquent le rythme de travail, la participation ou non aux pics d'activité du week-end et donnent à chaque travailleur une certaine valeur, laquelle donne accès à une certaine place dans la file d'attente. La flexibilité est donc hyper-subordonnante.

Il existe trois horaires d'accès au planning de Deliveroo : 11 heures, 15 heures et 17 heures. Les livreurs ayant accès à 11 heures sont les mieux référencés. Ils travaillent le mieux, notamment le week-end, ne se déconnectent jamais, ne sont jamais en retard. Ils peuvent construire leur semaine de façon effectivement hyperflexible. Les travailleurs ayant accès à 15 heures sont ceux qui ne travaillent pas les week-ends, connaissent des déconnexions de leur téléphone. Ainsi, un bug fait penser à Deliveroo que la personne s'est déconnectée, et qu'elle est rentrée chez elle avant d'avoir fini le shift. Or les déconnexions téléphoniques sont pléthoriques. Lorsque ces travailleurs ont accès à 15 heures, un grand nombre de places aura déjà été pris à 11 heures. Ceux qui sont à 17 heures reçoivent les miettes des miettes. Nous avons observé cet été que les militants du CLAP qui défilaient plus ou moins masqués, se retrouvaient étrangement à 17 heures.

Une exclusion de la plateforme, comme celle que j'ai connue en 2016 au motif que je ne portais pas la veste au nom de la plateforme, n'est plus nécessaire à l'heure actuelle. Les plateformes ont mis en place ce système selon lequel le travailleur est "auto subordonné". S'il ne travaille pas, c'est de sa faute. Les plateformes n'excluent plus ces travailleurs, mais les placardisent. Un livreur qui a accès au planning à 17 heures passe de 35 à 40 heures potentielles par semaine à 7 ou 8 heures. Il a évidemment tendance à rechercher une autre activité.

Régis de CLOSETS

Par une décision récente, l'Inspection du travail a estimé que les coursiers à vélo qui passent par ces applications ne sont pas des "partenaires" de Deliveroo, mais de classiques salariés, qui ne devraient pas se déclarer comme micro-entrepreneurs. L'URSSAF a estimé les cotisations non versées en 2015 et 2016 à plus de 6,40 M€, ce qui est considérable.

Jérôme PIMOT

Cette décision est importante pour moi, car je me sens beaucoup moins seul. Jusqu'à présent, nous étions quelques coursiers à nous soutenir mutuellement. L'Inspec-

tion du travail s'est prononcée après un an et demi de travail, en auditionnant plusieurs centaines de livreurs, notamment ceux, qui comme moi, ont travaillé au début de ces plateformes et ont un certain recul. Le constat est sans appel et aucun doute n'est permis : nous sommes subordonnés par quantité de points, même si le seul argument des plateformes consiste à affirmer que nous travaillons quand nous le souhaitons.

Nous avons évoqué l'article 60 de la loi Travail, censé nous donner accès à une certaine protection, que j'appelle le sous-salariat, cette dernière étant minimale par rapport aux protections des salariés. Interrogée sur ce sujet par les médias, notamment Médiapart, Deliveroo a prétendu être en règle, arguant que l'article 60 dispose que ces personnes sont des travailleurs indépendants.

Un troisième statut est évoqué depuis un an, entre salariat et indépendant. Il existe déjà et a été instauré par cet article 60, qui définit les travailleurs des plateformes numériques comme travailleurs indépendants. Or, ces plateformes déterminent de façon arbitraire les méthodes de travail et la rémunération.

Régis de CLOSETS

L'EU-OSHA évoque dans son rapport la situation en Estonie où les inspecteurs du travail peuvent requalifier eux-mêmes la relation de travail pour agir sur cette question du lien de subordination. L'inspecteur du travail est donc aussi un acteur important à intégrer dans cette démarche.

De la salle

Je suis de l'U2P. Nous sommes des artisans. Lorsque j'écoute Jérôme, je comprends que le problème est en voie de résolution, et tant mieux. Tous ceux qui entendent un tel discours se rendront compte que des actions doivent être menées. Entendre parler de sous-salariés me fait mal. Quand on nous affirme que le paradis des plateformes existe, il faudra encore avancer patiemment. Quand on n'agit pas, on devient complice d'une situation déplorable.

Régis de CLOSETS

Merci pour cette parole, qui conclut assez bien les échanges de cette table ronde. Merci pour vos engagements, témoignages et explications.

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

Régis de CLOSETS

Continuons à débattre de cette plateformes avec deux acteurs majeurs: Joachim BREUER, Directeur général de l'Assurance sociale allemande des accidents du travail (DGUV) et Président de l'Association internationale de la Sécurité Sociale (AISS); Marine JEANTET, Directrice des risques professionnels à la Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM).

Permettez-moi de commencer par une question un peu naïve: dans quelle mesure le système de prévention et d'assurance "accidents du travail / maladies professionnelles" (AT/MP) doit craindre cette révolution numérique ?

Joachim BREUER

Ce n'est pas dans mon caractère d'avoir peur de quoi que ce soit. Pour autant, il s'agit assurément pour nous d'un défi au quotidien.

L'essentiel consiste à bien prendre conscience des changements qui sont en train de se produire dans le monde du travail. Tout un chacun dans la salle peut avoir le sentiment que nous discutons des mêmes sujets depuis des mois, voire des années, sans que rien ne se passe. Mais lors d'échanges avec les ministres du Travail, en Europe ou ailleurs, sur les évolutions qui s'opèrent et les problèmes qu'elles entraînent, nous nous entendons répondre qu'il y a bien d'autres défis à relever. Ils ne semblent pas y être suffisamment sensibilisés, ce qui me fait peur.

Ce changement est colossal, mais nous ne disposons pas de la matrice pour véritablement l'évaluer. Si vous interrogez les experts en statistiques en Allemagne, en Europe et dans le monde, sur le nombre de personnes travaillant sur les plateformes, le nombre d'autoentrepreneurs ou de travailleurs indépendants, vous obtiendrez peut-être une réponse, mais vous prendrez immédiatement conscience que l'on mesure ces situations à l'aide d'une matrice qui ne correspond plus à la réalité. Aussi, personne n'est en

mesure de dire exactement combien de personnes travaillent via des plateformes numériques.

En Allemagne par exemple, si vous interrogez le ministre du Travail sur le nombre d'autoentrepreneurs et de freelance, il vous répondra que le chiffre est stabilisé depuis cinq ou six ans à 2 millions, soit près de 4 à 5 % d'une force de travail d'environ 45 millions. Une réponse que partage IG Metall, le plus important syndicat. Mais selon des recherches sur le sujet, 12 à 15 % des personnes de 15 à 65 ans utilisent des plateformes pour différents types d'activités économiques. Enfin, le ministère du Travail indique que 90 % des personnes travaillant par l'intermédiaire de plateformes le font à la marge, dans le cadre d'une activité complémentaire.

Il est donc nécessaire de s'efforcer de convaincre les politiques, les industriels, les syndicats que ce changement représente une véritable révolution, une disruption dans l'économie et que le nombre de personnes travaillant dans cette nouvelle économie est largement sous-estimé.

Marine JEANTET

Comme Joachim, je n'ai pas un tempérament inquiet, mais adaptable. Je fais le même constat. Ce changement est présent, qu'on le veuille ou non, et arrive beaucoup plus rapidement qu'on ne le pense. Nous avons toujours le sentiment dans nos environnements et dans nos institutions que nous nous inscrivons dans la durée et que nous avons la force d'une continuité. Mais cela est imaginaire et nous serons bousculés beaucoup plus vite qu'on ne le croit. Il nous faut nous adapter.

Ce n'est pas la première fois que des changements importants d'organisation se produisent, mais les turbulences sont importantes. Nous vivons dans un monde très complexe, dont nous ne mesurons pas tous les impacts. L'ambition de contrôler toutes les répercussions et d'avoir une approche extrêmement stratégique et transversale est illusoire. Il sera nécessaire d'être beaucoup plus agile, de

s'inscrire dans la logique d'un nouveau monde auquel il faudra s'adapter, dans des boucles où il conviendra d'auto-apprendre. Cela fera bouger nos lignes très profondément. Nous devons nous recentrer et repenser nos organisations, nos fonctionnements, nos règles, etc. Ces évolutions toucheront le code du travail, le code de la protection sociale, les relations entre États...

Il s'agit peut-être aussi d'une opportunité pour se pencher sur les moyens de fonctionner dans un nouveau monde. À cet égard, je mets en garde sur le choc générationnel. Les jeunes ne sont pas dans les mêmes représentations que leurs aînés mais ils ont les clés de l'avenir.

Régis de CLOSETS

Que représente l'avènement de ces plateformes pour votre mission d'assureur? Comment répondez-vous à cet enjeu?

Joachim BREUER

Les plateformes numériques ne sont qu'un élément de ce grand bouleversement technologique. Ce type de nouvelle économie a le pouvoir de détruire les fondements mêmes de notre système de sécurité sociale. Personne n'a conscience du fait que cela peut se produire très rapidement. Mais nul ne peut croire que, dans un avenir proche, tout le monde travaillera via les plateformes numériques. Si, dans un laps de temps assez court, 10 à 15 % du PNB étaient produits par le travail numérique et que les plateformes n'alimentaient pas les systèmes de sécurité sociale, imaginez-vous ce que cela signifierait pour notre système actuel? Ce sujet fait l'objet de nombreux débats politiques. Si une grande entreprise, par exemple, fait faillite et que l'on perd 20 000 emplois en l'espace de quelques semaines, ce serait une catastrophe. Or, ce type de phénomène pourrait se produire. Le processus s'accélère sur une période très courte et la situation pourrait devenir absolument tragique pour notre système de sécurité sociale. Pour ces raisons, ces débats nous tiennent à cœur et nous sommes convaincus qu'il faut intégrer cette nouvelle économie au sein du système de sécurité sociale. Sinon, nous deviendrons un secteur moribond.

Régis de CLOSETS

Comment faire face à cette nouvelle situation alors que les plateformes ne se considèrent pas comme des employeurs à proprement parler et ne sont donc pas tenues par le droit qui est applicable à ces derniers? Que recommandez-vous

pour que les plateformes reconnaissent une certaine responsabilité, notamment celle d'assurer ces travailleurs contre les accidents de travail et les maladies professionnelles?

Joachim BREUER

Plusieurs pistes sont explorées et des solutions, multiples, existent mais nous ne détenons pas la solution magique. Face au bouleversement que nous évoquons, nous devons opter pour des solutions en rupture. Je ne suis pas convaincu qu'il faille s'enliser dans ces débats et se demander qui est l'employeur et qui est l'employé, salarié ou non, etc. Il s'agit d'anciennes définitions dans la structure de notre ancien modèle, que nous utilisons depuis 125 ans. Nous sommes face à un nouveau monde du travail. Le système de sécurité sociale a toujours été centré sur la notion de travail et pas tant sur celle de travailleur. Mais si l'on élargit le champ pour définir le travail en tant que "processus de production", quels que soient le lieu et la manière de réaliser cette production, cela induit une activité qui comporte certains risques et doit obligatoirement être couverte par la sécurité sociale. Adopter cette logique rapprochera un peu de la solution.

Qu'ils soient employeurs ou employés, assurons-nous d'apporter une couverture aux travailleurs des plateformes. C'est bien entendu plus facile à dire qu'à gérer car se pose la question de qui paie les cotisations, qui est ultimement responsable de la sécurité des personnes, etc. Avant de répondre à ces questions, il faut s'attaquer aux définitions et revoir tout ce cadre.

Marine JEANTET

Je pense qu'il faut dissocier couverture et financement. En France et en Allemagne, le système assurantiel est basé sur les cotisations. D'autres modèles européens se fondent sur l'impôt. Il ne faut pas se tromper de combat et celui que nous devons mener consiste à maintenir la protection sociale. Par ailleurs, il convient d'adapter les financements. Nous observons en France une intégration progressive des systèmes de sécurité sociale. Le régime des indépendants, le RSI, a été adossé au régime général depuis trois mois, pour une intégration complète en 2020. Nous voyons bien qu'avec les évolutions sociétales, il conviendra sans doute d'adapter les financements et les exigences à des systèmes peut-être plus individuels, mais pas pour autant moins exigeants. La situation des livreurs des plateformes lorsqu'ils

sont victimes d'accidents est inadmissible en France, où nous avons la chance de disposer d'un système de protection sociale élaboré.

Régis de CLOSETS

Pour en revenir au récit de Jérôme, Deliveroo a choisi de souscrire une assurance pour les livreurs auprès d'Axa. N'y a-t-il pas un enjeu pour l'assureur public que vous êtes ?

Marine JEANTET

Il faut savoir qu'il est possible de s'affilier au régime général contre les AT/MP de manière volontaire, ce que font près de 15 000 personnes chaque année, principalement dans le secteur libéral de la santé. Cela permet d'avoir accès à des coûts assez réduits, car ces assurés bénéficient de la logistique et de la mutualisation des coûts. Je rappelle que les frais de gestion à l'assurance maladie sont de 3,5 %, quand ceux des mutuelles atteignent plus de 15 %, voire 20 %. Ce n'est pas en vain que nous avons créé des assurances monopolistiques de service public dans nos pays. Il faut cependant reconnaître qu'individuellement, ces assurances volontaires restent relativement onéreuses.

Je m'interroge sur le fait de savoir si le privé constitue le bon modèle. Nous avons tenu ce débat à l'époque avec le cabinet du ministère du Travail, qui a découvert le manque d'offres du privé sur les AT/MP. Il est difficile de reconnaître les accidents et de les indemniser correctement. Le cas d'Aziz est emblématique à cet égard. Un assureur privé a une obligation de faire du bénéfice, ce qui n'est pas notre cas, même si la branche AT/MP est en excédent. Le privé a nécessairement intérêt à ne pas prendre en charge et ne pas indemniser.

Le rôle de l'assureur public consiste à être le plus juste possible entre l'intérêt de l'employeur et celui du salarié, et il dispose de la surface financière pour le faire. Ce système existe depuis plus de 100 ans. Malgré tout, nous enregistrons encore de nombreux contentieux. Le cas de telles plateformes, où l'on ignore où est le lieu du travail etc., ouvre la porte à quantité de facteurs d'exclusion.

D'autre part, se pose la question du niveau de réparation, ce qui n'est pas neutre non plus. Si l'on considère le montant de 7 € par jour pour vivre tel que mentionné ce matin, nous permettons, avec un système mutualisé, d'avoir un bon niveau de réparation. Enfin, les systèmes d'accès client avec des obligations de service public sont normalement un peu meilleurs.

Joachim BREUER

Ce débat sur l'assurance publique et l'assurance privée nous est familier. Cela ne suscite aucune crainte de ma part : si nous n'étions pas performants, nous n'oserions pas entrer en concurrence avec les assurances privées. Toutefois, de nombreux paramètres qui influencent les débats publics ne sont pas toujours rationnels. Au tournant du millénaire par exemple, la privatisation était censée être la solution à tout. Il faut se méfier de ces modes. Je suis convaincu que dès lors que nous serons déterminés à fournir une assurance aux personnes travaillant pour les plateformes et l'économie du partage, nous devons trouver une voie nouvelle, et ce ne sera pas en proposant un autre système monopolistique. Le seul moyen consiste à intégrer ces systèmes d'assurance au sein d'un système monopolistique existant. Munich Re, le plus gros réassureur du monde, avait affirmé il y a dix ans qu'il ne pourrait plus gérer l'assurance accidents au même niveau que les systèmes nationaux. Il y a lieu de garder cela à l'esprit lors du débat sur la privatisation ou non.

Régis de CLOSETS

Charge et temps de travail, lien entre espace privé et professionnel... Est-ce un défi pour vous en matière de prévention des risques ? Nous utilisons l'ordinateur aussi bien chez nous qu'au bureau. Cette problématique prolonge quelque peu les difficultés du paradigme RPS.

Marine JEANTET

Je ne pense pas que les risques liés à ces nouvelles formes d'organisation du travail soient tout à fait nouveaux. En termes de prévention des RPS, des troubles musculosquelettiques, des accidents de trajet, etc. et d'outils de connaissance de ces risques, aucun élément nouveau n'apparaît réellement. Seule la façon d'agir sur ces risques change véritablement. Cet environnement est tel qu'on ne peut pas toujours identifier un lieu de travail. Il ne s'agit plus d'un endroit où l'on construit une organisation avec des règles, en imposant certains outils. Nous n'avons plus à faire à des collectifs de travail, mais à des personnes qui sont beaucoup plus seules. Nous savons que l'impact du collectif peut entraîner les uns et les autres à s'observer et se protéger mutuellement. Nous sommes face à des travailleurs qui suivent des rythmes très difficiles, qui exercent plusieurs professions en parallèle. Le sujet ne tient donc pas nécessairement au risque en tant que tel, mais à la possibilité de toucher ces travailleurs, sachant que nous ne

disposons plus des mêmes canaux que ceux que nous utilisons auparavant dans nos organisations. Il faudra, dans ces conditions, faire preuve d'inventivité.

Joachim BREUER

La question essentielle est en effet liée aux moyens d'atteindre ces personnes un peu atomisées, d'entrer en communication avec elles, de les sensibiliser, de leur parler. Nous pouvons le faire par les plateformes numériques qui les emploient et savent où elles sont lors de leurs déplacements. Nous pourrions ainsi, via les plateformes, leur apporter les informations nécessaires. Mais pour le moment, cette proposition choque les politiques et ne recueille pas l'approbation des plateformes.

Il conviendrait de considérer différemment la question de la prévention et de l'aborder aussi sous un angle politique et de la protection des données, notamment s'agissant de la relation entre une entreprise et le système de sécurité sociale. Si les règles actuelles ne sont pas modifiées, nous échouons avec les nouvelles mesures de prévention, car nous ne pourrions pas atteindre toutes ces personnes. Il faut considérer aussi les très nombreux avantages de ces nouvelles formes d'économie, pas uniquement pour obtenir davantage de cotisations de sécurité sociale. Notre idéal consiste à protéger les personnes dans leur quotidien. L'utilisation des nouvelles technologies constitue une occasion en or pour améliorer notre monde. Il sera intéressant d'intégrer les nouvelles formes de travail, avec tout l'environnement informationnel qui leur est associé, pour mieux comprendre les causes d'un accident. Cela nous permettrait de protéger davantage les personnes. Cela nous aiderait grandement dans notre travail de prévention. Nous observons des ruptures complètement différentes de celles que nous avons connues jusqu'à présent. Je suis convaincu que les personnes qui gèrent les nouvelles plateformes, les industriels, les politiques, doivent comprendre que notre système de sécurité sociale ne s'oppose pas et ne mène pas un combat contre ces nouvelles formes de travail. De toute façon, il faut accepter la réalité. Ces évolutions iront s'amplifiant, mais il ne faudrait pas voir ce monde des plateformes numériques comme un enfer totalement distinct du monde de la sécurité sociale.

Régis de CLOSETS

Marine, dans quelle mesure l'opportunité qu'apportent ces nouvelles technologies en matière d'inclusion, d'informa-

tion et de réduction de la pénibilité constitue-t-elle aussi un enjeu d'appropriation pour vos équipes?

Marine JEANTET

Nous avons commencé à les intégrer, mais ces évolutions arrivent tellement vite, sont si disruptives et bousculent tant nos fonctionnements, qu'il n'est pas si aisé de le faire. Il s'agit cependant d'une opportunité extraordinaire si l'on considère par exemple tous les logiciels permettant d'améliorer l'évaluation des risques. Nous en sommes à la 1^{re} étape, des milliers suivront. Cela implique que nous soyons beaucoup plus créatifs, que nous utilisions l'intelligence artificielle qui influencera non seulement le fonctionnement des entreprises que nous accompagnons mais aussi nos propres organisations. Nous n'avons pas encore mesuré l'impact que peut produire la seule automatisation de certaines tâches, y compris administratives.

Cela induit également le sujet de nos emplois et ceux des entreprises, ainsi que du projet de société à construire pour les personnes concernées. Je pense également à la nouvelle génération. Nous nous dirigeons vers une individualisation de la protection sociale et une plus forte responsabilisation du travailleur. Les outils devront permettre aux personnes de faire de la prévention au quotidien, mais la question se pose des limites dans ce domaine car nous devenons très rapidement intrusifs, notamment avec les big data. D'autre part, il faut se demander qui a accès à ces données extrêmement personnelles. Au-delà de la sécurité sociale, il s'agit d'enjeux sociétaux et il convient de mener une réflexion beaucoup plus collective, pour pouvoir s'adapter rapidement. Je maintiens qu'il est important de le faire avec des jeunes, pour ne pas être dépassés.

DÉBAT AVEC LA SALLE

Jorge COSTA-DAVID

Comment voyez-vous la solution des problèmes inhérents à la mobilité des travailleurs? Quelle solution pourrait être apportée au niveau européen, pour avoir un cadre suffisamment protecteur?

Joachim BREUER

La solution, pour le moment, consisterait à décider au niveau international que le système de sécurité pertinent pour une personne est celui du pays où elle réside, ce qui est le cas actuellement. La difficulté tient à l'existence de

près de 2000 contrats bilatéraux entre pays, régissant la façon de traiter ces personnes lorsqu'elles sont mutées. La situation est relativement facile au sein de l'Europe, qui dispose du cadre nécessaire. Mais au-delà, la solution dépendra de la législation en vigueur dans le pays tiers en question. Un problème se posera s'il n'existe pas d'accords bilatéraux avec ce dernier.

Il serait utile de disposer d'un contrat global de sécurité social. J'espère vivre assez longtemps pour voir un tel projet se réaliser.

De la salle

Les personnes travaillant avec les plateformes ne sont pas nécessairement couvertes par la loi. Cela laisse la porte ouverte aux compagnies d'assurance privées, avec lesquelles il est plus aisé de négocier un contrat, ce qui suscite mon inquiétude. En l'occurrence dans l'exemple d'Aziz, cela a permis d'exclure une partie du corps du contrat. Dans ces conditions, il n'y a d'autres façons de gérer ce marché que par le monopole, sinon ces contrats seront soumis à un nivellement par le bas.

Marine JEANTET

Le fantasme est toujours présent de penser que des organismes privés peuvent être plus performants que nous. En ce qui concerne la France, nos organismes de protection sociale n'ont pas réussi à suffisamment valoriser la qualité de leur gestion et leur faible coût par rapport à d'autres structures. Le sujet est véritablement politique. Il s'agit d'un monde régulé et cette volonté de maintenir des systèmes

avec une mission de service public peut être remise en cause, même si j'en serais désespérée car je suis convaincue que nous avons une chance formidable d'avoir un tel système. Je n'en ai pas peur pour l'instant, mais je suis très prudente, m'inscrivant dans une logique de justification de notre action pour en faire savoir sa valeur.

Bert SCHOUWENBURG

Il est indéniable que cette mutation technologique induira la perte de nombreux emplois. Dans une société capitaliste, cela ne signifie pas que nous travaillerons moins, mais que davantage de personnes n'auront plus de travail. Cela fera peser un fardeau très lourd sur le système de sécurité sociale. Au niveau de l'Europe, de nombreuses voix se sont élevées en faveur de l'introduction d'un revenu minimum universel. J'y suis favorable, mais dans le cadre de la sécurité sociale existante, il faudra prévoir un système de taxes ou d'impôts pour financer un tel dispositif. Les autoentrepreneurs travaillant avec les plateformes numériques peuvent se trouver n'importe où dans le monde. Le système de sécurité sociale n'aura aucune incidence sur leur situation. Il faudra se pencher sur cette problématique qui deviendra de plus en plus prégnante et pour laquelle je n'ai pas de solution clé en main. Comment cela peut-il fonctionner si une plateforme rend un service en dehors de la France et de l'Union européenne? Si la plateforme offre ce service en France et s'il ne s'agit pas d'un service analogique et susceptible d'être rendu partout dans le monde, on n'a aucune chance en réalité de couvrir cette entreprise.

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

Régis de CLOSETS

Nous allons maintenant présenter des exemples concrets de déploiement opérationnel de cette transformation numérique dans le champ de la prévention dans l'entreprise avec :

- **Yann FAVRY** : le groupe Schmidt, entreprise familiale basée en Alsace, a fait le choix il y a 10 ans d'un virage de grande ampleur en matière d'automatisation et de numérisation, avec à la clé des évolutions significatives, notamment en termes de santé et de sécurité au travail.
- **Bruno MAGNIN** : Bouygues Bâtiment International, qui évolue dans un secteur à forte sinistralité, a pris également le virage numérique très au sérieux, avec différents types d'applications.
- **Marc MARANZANA** : votre expertise d'innovateur au sein du groupe Colas nous intéresse, concernant notamment l'exosquelette.
- **Lorenzo MUNAR** : spécialiste, entre autres, des e-tools à l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA).

Je voudrais commencer en illustrant les moyens de réduire la pénibilité à l'échelle d'un métier, celui de râtisseur. Le groupe Colas construit des routes et les râtisseurs sont chargés d'étaler le revêtement de bitume avec des râteaux. Ce métier de longue date a bénéficié d'une certaine automatisation, mais les raccords et les finitions se font au râteau.

Marc MARANZANA, vous travaillez depuis longtemps à l'intégration de l'innovation au sein de Colas. Qu'est-ce qui vous a conduit dans cette voie de manière aussi pionnière ?

Marc MARANZANA

Une innovation ou une solution technique commence tou-

jours par une démarche simple. Celle de l'exosquelette a démarré en 2009, lorsque notre chef d'établissement de l'agence de Genève a voulu trouver des solutions pour améliorer les conditions de travail des personnes qui tirent le râteau sur les enrobés. Le travail a été amélioré depuis les années trente avec l'automatisation, les finishers, les machines communicantes, la télématique, etc. Mais les pratiques des personnes qui travaillent à la pelle, à la brouette sont demeurées inchangées.

Trouver la solution d'amélioration et l'appliquer a demandé du temps. Il faut savoir que les tireurs au râteau restent chez nous une vingtaine ou trentaine d'années. Ils donnent la qualité de l'ouvrage, mais les efforts physiques qu'ils fournissent sont importants.

Régis de CLOSETS

Comment s'est fait le lien entre les militaires notamment qui travaillent aujourd'hui sur les exosquelettes et le groupe Colas ?

Marc MARANZANA

En 2009, j'avais décidé que nous construirions nous-mêmes cet outil, avec un ingénieur et un kinésithérapeute. J'ai d'abord contacté le concepteur d'un exosquelette au Japon, puis les Américains, mais pour des raisons différentes ils ont refusé de travailler sur un outil pour les tireurs au râteau. Le hasard a fait que j'ai rencontré la société RB3D qui travaillait avec le CEA sur des exosquelettes militaires. Le dirigeant de cette entreprise a été très heureux de trouver une application civile. C'est ainsi que l'histoire a démarré en 2011.

Régis de CLOSETS

Voyons en image comment fonctionne cet exosquelette.

Marc MARANZANA

Je précise qu'il s'agit du même opérateur, de 56 ans, sans et avec exosquelette. Dans cette vidéo, nous voyons la fatigue croissante de l'opérateur, Éric, sans l'exosquelette; plus il avance, plus la pulsation du cœur augmente. Inversement, celle-ci reste constante avec l'exosquelette et ce dans une position de confort constant entre 15° et 21°. Sans l'outil, plus il avance, plus l'opérateur se penche. Le constat a été intéressant car outre le fait de vouloir réduire la fatigue musculaire, le fait de montrer les images aux opérateurs sur les chantiers leur permet de prendre conscience qu'ils peuvent avoir de mauvaises postures.

Régis de CLOSETS

La vertu numérique tient en la présence de capteurs permettant une meilleure synchronisation entre le geste du tireur et la poussée de la machine pour multiplier l'effort. Vous avez indiqué que les premiers modèles ne permettaient pas autant de mobilité.

Marc MARANZANA

Le modèle qui sortira la semaine prochaine pèsera 8,4 kg, contre 17 kg au départ, et même 42 kg pour le premier, mais il s'agissait d'un exosquelette anthropomorphe. L'important pour un exosquelette est qu'il n'y ait pas de retard entre l'intention de la personne et l'action de la machine.

Régis de CLOSETS

On constate que l'opérateur est moins fatigué, qu'il améliore sa posture et maintient son rythme cardiaque. Néanmoins, l'on sait qu'il n'est pas toujours facile d'équiper les opérateurs qui peuvent avoir le sentiment de ne pas effectuer le geste eux-mêmes, d'être jugés comme incapables de faire le travail, etc. Comment avez-vous déployé cet exosquelette sur le terrain? Comment a-t-il été reçu et accepté par les opérateurs?

Marc MARANZANA

Éric est devenu instructeur et transmet le message aux autres personnes du métier. L'accompagnement au changement est extrêmement important, et nouveau. Nous avons besoin de lui consacrer une énergie considérable. Nous avons formé le club des pionniers, actuellement au nombre de dix, aux quatre coins de la France, en Suisse, en Belgique et au Danemark. Ils expliqueront l'intérêt et le bienfait pour les équipes. La difficulté était technique au

début. Nous avons utilisé la haute technologie de RB3D et du CEA, qui relève de la télé opération nucléaire. Elle ressemble aujourd'hui plutôt à un outil.

Mais le grand intérêt de cette opération a trait à l'aspect sociétal et social avec les opérateurs. Elle nous a fait prendre conscience de l'existence d'une stratégie collective, que nous perdions avec un tel outil. Par ailleurs, les opérateurs étaient quelque peu suspicieux, s'interrogeant sur les raisons d'une telle aide à leur métier après 80 ans. Il a fallu franchir ce premier pas, car lorsque nous évoquons le cobot, le robot collaboratif, les employés imaginent que nous éliminerons des personnes dans les équipes.

Le but était d'assister les opérateurs, pas de les inciter à effectuer deux fois plus de travail avec la même fatigue. Je préfère dire que l'outil diminue par cinq la puissance à donner dans le métier, plutôt que l'outil multiplie la puissance par cinq.

Un autre problème tient au fait que les opérateurs qui sont assistés sont moins fatigués en fin de journée. De fait, ils ont le sentiment de travailler moins vite et craignent qu'on leur reproche un jour. Or, en réalité, ils travaillent aussi vite, sinon plus.

Régis de CLOSETS

Vous avez indiqué que 10 préséries étaient en test en 2017, 40 en 2018. À raison de 25 000 € l'exosquelette, cela engendrera des coûts importants. Existe-t-il un enjeu de retour sur investissement important pour un groupe comme Colas à développer de tels outils de prévention?

Marc MARANZANA

Ce projet est le seul pour lequel on m'a reproché d'évoquer le retour sur investissement. La direction m'a demandé de me concentrer sur l'élaboration d'un outil qui aide nos compagnons, attire de nouveaux talents et contribue à améliorer l'image des travaux publics au niveau sociétal. Et cela a été le cas. Notre page Facebook sur les techniques a réuni 80 000 vues et 20 000 commentaires par exemple.

Je pense qu'il convient tout de même de veiller à apporter un avantage à toutes les parties: le collaborateur, l'entreprise et la société. Nous devons travailler en coconstruction et non les uns contre les autres.

Régis de CLOSETS

En Suisse, quelle collaboration avez-vous développée avec la

Suva, le principal assureur contre les risques professionnels et non professionnels ?

Marc MARANZANA

Elle nous a accompagnés dès le début. Elle nous a envoyé trois ergonomes pour nous aider à faire accepter cette technologie par nos collaborateurs et à la nécessité de ne pas introduire de nouveaux risques. En outre, 16 syndicalistes danois sont venus à Genève pour travailler sur cette problématique. Nous avons mené un travail véritablement collaboratif sur ce projet.

Régis de CLOSETS

Poursuivons avec vous, Bruno MAGNIN. Voyons tout d'abord en images avec un court film quelles peuvent être les applications des outils numériques, et notamment l'apport majeur d'une maquette numérique dans la conception du chantier et l'exécution de tâches. Quels sont les principaux champs d'innovation en matière de réduction des risques dans un secteur comme le BTP ?

Bruno MAGNIN

La maquette numérique est un outil largement partagé dans le domaine du BTP. Il est arrivé initialement pour résoudre des problématiques d'organisation en général. Or nous avons pris conscience très rapidement qu'il aurait des retombées bénéfiques sur la santé-sécurité au travail. En effet, la synthèse beaucoup plus efficace que celle effectuée auparavant manuellement, permet de résoudre les conflits entre les données provenant du bureau d'études de structure et celles provenant du bureau d'études des corps d'État. Lorsque cette synthèse n'est pas établie convenablement, nous rencontrons de nombreux problèmes sur le chantier. Nous répondons avec ces outils à de nombreux enjeux de sécurité et de pénibilité, liés jusqu'à présent à la reprise de travaux, initialement mal exécutés. Cet outil permet de mieux concevoir les travaux, puis d'effectuer beaucoup moins de tâches pénibles pour la reprise d'ouvrage.

Nous avons été très sensibilisés dans notre secteur et dans nos entreprises sur la pénibilité des tâches. Des aspects réglementaires de cette question nous ont grandement occupés. Les maladies professionnelles ont connu un essor important, notamment les TMS. Ces nouveaux outils ont contribué à diminuer la pénibilité, en premier lieu physique. En outre, la pénibilité du travail dans notre esprit est liée à

cette charge mentale qui pèse sur les épaules du compagnon, qui doit effectuer un travail de qualité, dans des conditions de productivité importante, tout en veillant à sa sécurité et à celle des autres. Ces nouvelles technologies nous ont permis, ou vont nous permettre, de diminuer la charge mentale du compagnon, en lui apportant une aide à la décision, des informations sur son environnement, etc. Simplifier le travail et diminuer l'ensemble des contraintes pesant sur lui constituent donc pour nous un enjeu essentiel.

Régis de CLOSETS

Demain, des capteurs, des ÉPI intelligents permettront de mesurer la charge et alerteront lorsqu'elle sera trop forte. Ce sont autant de données qui libéreront un peu la charge mentale de l'opérateur et amélioreront les conduites, en termes de santé-sécurité. Bouygues dispose, pour y parvenir, d'équipes de recherche. Cependant, votre secteur est constitué à 80 % de PME. Dans quelle mesure, et dans quels délais, les innovations dont Bouygues dispose arriveront chez un entrepreneur qui emploie 4 ou 5 personnes ?

Bruno MAGNIN

C'est là toute la question. L'ASEBTP, que je préside, regroupe les préventeurs du BTP en France. Il se trouve que nous avons consacré notre dernière journée technique au sujet de la digitalisation et des nouvelles technologies. Certaines grandes entreprises disposent d'unités R&D et de ressources, d'autres sont en appétence car ne disposant pas de telles ressources mais étant confrontées au problème. Le milieu de la prévention dans le BTP est composé de personnes spontanément très partageuses et échangeant très facilement les informations. La situation est peut-être un peu différente en ce qui concerne des produits brevetés. Mais des efforts doivent être entrepris pour améliorer la prévention dans toutes les entreprises, pas uniquement celles disposant de structures. Certaines équipes R&D travaillent avec des réseaux de développeurs, des start-up d'une part, et sont en contact étroit avec de petites entreprises et les préventeurs d'autre part, pour capter les nouveaux besoins d'amélioration, les prioriser, et faire développer des outils à mettre à la disposition du plus grand nombre.

Régis de CLOSETS

Dans quelle mesure ces nouvelles technologies peuvent-

elles aussi vous aider à renouveler vos messages de prévention et peut-être mieux cibler les jeunes nombreux sur les chantiers et pas toujours réceptifs aux brochures ?

Bruno MAGNIN

Ces technologies ont déjà révolutionné notre communication en tant que préventeurs, notamment dans la formation, qui fonctionne très bien avec les nouvelles générations.

Par ailleurs, plus largement les préventeurs ont l'habitude de lancer des alertes en cas d'incident, de communiquer au plus grand nombre des mesures de prévention. L'affichage dans les cantonnements et les zones de circulation était utilisé, mais nous nous rendions bien compte qu'il n'était que peu consulté. Aujourd'hui, nous réalisons des vidéos 3D de durée assez courte, nous plaçons des écrans dans les chantiers, au plus près des postes de travail, ce qui permet aux employés de voir ces alertes. Nous les diffusons également par l'intermédiaire des réseaux sociaux. Elles deviennent rapidement virales alors que celles que je diffusais par e-mail étaient très peu téléchargées.

Nous atteignons ainsi des salariés que nous n'avions pas l'habitude de toucher, mais au-delà, nous touchons des intérimaires, des sous-traitants, etc. Notre public est devenu beaucoup plus large et plus sensible à nos messages, lesquels sont plus attractifs.

Régis de CLOSETS

Yann FAVRY, vous travaillez depuis 17 ans au sein du groupe Schmidt, une entreprise familiale spécialisée dans la fabrication de cuisines. En 2008, un grand projet a été lancé pour garantir la fabrication et la livraison des éléments en 10 jours. Il a fallu revoir l'ensemble des processus et cette initiative s'est accompagnée d'un vaste plan d'automatisation de la chaîne de production. En tant que responsable sécurité et prévention des risques, comment avez-vous accompagné ce vaste chantier, engagé initialement pour améliorer la productivité et le service client, mais qui contribue à limiter les risques professionnels ?

Yann FAVRY

Je voudrais préciser que nous réalisons une production dite à la contremarque. Nous ne détenons pas de stock. Si vous achetez une cuisine Schmidt ou Cuisinella, elle sera fabriquée 10 jours avant la livraison et deux semaines avant la pose à votre domicile. Cela nous permet de proposer une

offre produit quasi inépuisable, afin de nous différencier de la concurrence. Cela pose néanmoins le problème notamment des flux tendus. Sur nos chaînes passent par exemple un meuble bleu de telle référence, suivi d'un meuble rouge de telle autre, etc.

La volonté de Schmidt Groupe de rester en Europe et en Alsace, au plus près de nos clients, ne peut se faire qu'en maintenant notre productivité. La révolution numérique est de ce fait une nécessité pour développer notre business et maintenir nos emplois en France, et cela fonctionne plutôt bien.

Auparavant, la plupart des opérations étaient manuelles, pour certaines à faible valeur ajoutée et pénibles pour nos collaborateurs. Nous avons donc lancé un grand plan d'automatisation pour remplacer progressivement les non ou faibles valeurs ajoutées par des automatismes. Aujourd'hui, nous disposons des sites les plus modernes d'Europe en matière de fabrication de cuisines et d'automatismes.

Régis de CLOSETS

Comment la santé et la sécurité au travail se sont-elles intégrées dans cette démarche, qui n'était pas un plan de lutte contre la pénibilité et les accidents de travail, initialement en tout cas ?

Yann FAVRY

Notre premier objectif concerne la productivité. Depuis 2001, nous avons lancé une cotation ergonomique de l'ensemble de nos 300 postes de travail pour identifier les pénibilités et identifier les priorités, allant en cela au-delà d'un simple document unique. Chaque fois que nous automatisons une chaîne ou la modernisons, nous prenons en compte, avec nos équipes d'ingénieurs, les pénibilités présentes, afin de faire d'une pierre deux coups. Je n'expliquerai pas aux préventeurs dans la salle que si vous réduisez la pénibilité de vos postes, vous gagnez en productivité. Au-delà de la motivation des collaborateurs, cela réduit les accidents du travail, les maladies professionnelles, l'absentéisme. Il s'agit aussi de permettre aux collaborateurs de se consacrer à des tâches avec une réelle valeur ajoutée.

Régis de CLOSETS

Un autre enjeu a consisté à accompagner l'entreprise sur les postes à pénibilité et la formation. Les collaborateurs changent de métier par la force des choses et il a fallu les

accompagner. Une action importante a été menée dans ce domaine au sein du groupe pour que cette évolution technique soit aussi humaine.

Yann FAVRY

Les machines ont été faciles à changer. Le plus difficile a été de faire évoluer nos collaborateurs et de dissiper les craintes liées à l'automatisation, considérée comme une démarche visant à réduire les emplois. Cependant, pour vous donner une idée, nous étions 650 à mon arrivée dans l'entreprise, nous sommes aujourd'hui 1 800.

Nous avons procédé à un changement de profil des collaborateurs avec une montée en compétences importante de personnes qui détenaient un CAP menuisier et ont été formées sur le temps de travail payé par Schmidt pour l'obtention de BTS productique bois, de Bac Pro, et pour certains jusqu'à l'école d'ingénieurs. Nos profils sont à présent majoritairement des BTS productique bois, qui travaillent sur PC et pilotent des installations à plusieurs millions d'euros.

Nous avons été très loin dans la sécurité des machines, toutes réceptionnées par des cabinets indépendants, comme APAVE ou Bureau Veritas, pour vérifier la conformité de leur mise en service. Le taux de fréquence des accidents se situe à environ 8 %, pour une moyenne sur la France de 24 %. La problématique que nous connaissons est l'excès de confiance. Les accidents surviennent souvent car des collaborateurs ne font pas attention, pensant que rien ne peut arriver, les machines étant grillagées, sécurisées, etc.

Les interventions de maintenance posent également problème. Elles sont complexes de par la technologie des installations, mais également au niveau du temps. Si une machine d'un site comme celui de Sélestat, qui fabrique 2500 meubles par jour, s'arrête et ne redémarre pas après 15 minutes, il faut arrêter toute la chaîne. Si elle ne redémarre pas après une heure, il faut arrêter toute l'usine, soit 200 personnes. Cela occasionne une pression considérable sur les équipes de maintenance.

Nous avons connu des accidents assez sérieux il y a trois ans parmi les personnels de maintenance. Ils entraient dans l'installation, et pour des besoins d'observation, remettaient les machines dans des modes dégradés. En coupant une cellule avec le pied, ils enclenchaient la marche de la machine et se faisaient écraser la cheville. Cela nous a conduits à mettre en place des formations. Le

responsable travaux a émis une remarque qui nous a interpellés, mais qui était juste : l'entreprise avait un problème avec les nouvelles générations, qui fonctionnent dans un mode jeu vidéo. Les jeunes interviennent avec l'idée que rien n'est grave, qu'ils ne peuvent pas mourir. Comme dans un jeu vidéo, au signal "game over", ils attendent cinq minutes et redémarrent. Un travail important d'explication doit être engagé avec ces collaborateurs, moins chez les anciens, qui sont plus précautionneux.

Régis de CLOSETS

L'EU-OSHA pour laquelle vous travaillez, Lorenzo MUNAR, propose depuis plusieurs années un outil de dématérialisation de l'évaluation des risques, OiRA. Il s'agit d'un logiciel mis à la disposition des États membres qui l'adaptent en fonction de leurs contextes et des secteurs d'activité. La France est aujourd'hui l'un des pays où il se déploie le plus. D'autres "e-tools" se développent actuellement pour accompagner les entreprises dans ces démarches d'évaluation des risques. Quel bilan tirez-vous aujourd'hui de l'expérience OiRA ?

Lorenzo MUNAR

Globalement, le bilan est positif, même s'il reste toujours des défis à relever, des obstacles à surmonter et des changements à opérer dans la mise en œuvre de cet outil.

Lorsque nous avons commencé avec OiRA, à la suite de la campagne sur l'évaluation des risques menée au niveau européen, nous avons constaté que de nombreuses entreprises procédaient à cette évaluation, mais que d'autres ne le faisaient pas, ou présentaient une évaluation d'une qualité peu satisfaisante. Le problème se posait essentiellement dans les TPE.

Quelques années plus tard, nous avons travaillé avec les États membres qui ont intégré d'une manière ou d'une autre OiRA. Il faut signaler que la plupart du temps, nos partenaires dans cette démarche étaient les inspections du travail, sauf en France, où nous travaillons avec l'INRS, et en Finlande avec le FIOH. Nous collaborons également avec d'autres pays ayant développé leur propre outil, qui fonctionne d'une manière similaire à OiRA.

Nous disposons par ailleurs de statistiques, qui présentent un avantage par rapport au guide traditionnel, dont on ne savait jamais si les personnes le lisaient ou non. Nous savons à présent que 50 000 personnes sont enregistrées, dont plus d'un tiers en France, alors que vous ne disposez

que de quatre outils sur les 140 existants. Par ailleurs, en termes de connaissance, cet outil nous permet de comprendre beaucoup d'éléments. Ainsi, nous avons établi qu'il fonctionne bien en France en raison du contexte. En outre, 70 000 évaluations des risques ont été réalisées avec l'outil. Nous avons surtout donné ces dernières années la possibilité d'accéder à OiRA, sans devoir s'enregistrer. En deux ans, nous avons dénombré 95 000 personnes non enregistrées.

Tout l'intérêt de ce genre d'outil, développé dans un premier temps pour réaliser une évaluation des risques, est qu'il a d'autres usages, comme nous avons pu le constater. Avec le temps, nous avons davantage développé l'aspect formation et nous avons observé que dans certains pays, au lieu de consacrer, par exemple, une heure pour expliquer l'évaluation des risques chez les coiffeurs, on peut les inviter à passer un peu de temps avec l'outil. L'avantage de celui-ci tient au fait qu'il vous incite à passer d'une étape à l'autre. Même si la personne ignore ce qu'est une évaluation des risques, la procédure aboutit à une telle évaluation et l'outil développe de manière automatique un document unique. Ce faisant, la personne apprend. À un moment donné, il lui est proposé de s'enregistrer, pour avoir accès au document unique, qu'il est possible d'imprimer.

Régis de CLOSETS

OiRA est un exemple, mais quelles sont les grandes familles "d'e-tools" que l'on voit apparaître aujourd'hui pour les entreprises ?

Lorenzo MUNAR

Étant un organisme public, nous travaillons sur le développement d'outils de bonne qualité, pour les mettre à la disposition, surtout des TPE, de manière gratuite. Il est difficile d'entamer une démarche de prévention dans ces entreprises et il faut leur fournir des produits gratuits ou quasiment. Aussi, nous nous focalisons principalement sur ceux développés par les organismes publics, comme l'INRS, des ministères, etc. Il s'agit surtout d'applications pour smartphones. Les collègues autrichiens ont par exemple conçu un outil centré sur les premiers secours, le calcul de la charge, le management de la santé-sécurité pour les petites entreprises, la sécurité. Une application destinée à mesurer le bruit, développée par la Swedish Work Environment Authority, rencontre également du succès. Il faut aussi signaler les différentes applications Web, qui

peuvent fonctionner sur des tablettes. Des logiciels comme Mavimplant ou Seirich, pour les risques chimiques, ont été développés en France. Pour ces derniers, d'autres pays ont créé des outils comme Stoffen manager. L'Agence s'efforce de les promouvoir.

Régis de CLOSETS

Les outils que vous citez sont-ils tous disponibles sur le site Web de l'EU-OSHA ?

Lorenzo MUNAR

Oui, en effet. Certains sont également diffusés sur OSHWiki. Il faut souligner qu'un certain nombre de pays ne sont pas en mesure de développer ces outils, aussi nous nous efforçons de les partager. Nous utilisons parfois des logiciels libres.

Régis de CLOSETS

Quelles sont les limites de l'utilisation de ces outils par les entreprises ?

Lorenzo MUNAR

Lors des enquêtes ESENER que mène l'EU-OSHA, nous nous sommes rendu compte que certaines entreprises ne procèdent pas à l'évaluation des risques, considérant qu'elles n'ont pas de problèmes, et ne voyant pas l'intérêt d'une telle démarche. Nous avons beau mettre à leur disposition de bons outils, elles n'en ressentent pas le besoin. Selon une autre étude que nous avons réalisée sur la santé-sécurité dans les TPE, ces entreprises sont pour la plupart dans une logique de survie, ne disposent pas de document unique, ni parfois de business plan. Nombre d'entre elles nient l'intérêt de l'évaluation des risques et si l'on ne les approche pas, elles n'entameront pas de démarche en ce sens.

Régis de CLOSETS

De plus en plus d'acteurs privés proposent de gérer pour vous, de manière dématérialisée ou pas, l'évaluation des risques. Dans quelle mesure est-ce un risque par rapport au développement de tous ces outils ?

Lorenzo MUNAR

Cela dépend du contexte. OiRA ne fonctionnera pas dans certains pays qui manquent de "business case". L'Irlande a développé un outil tout à fait satisfaisant. Mais si une entre-

prise souhaite faire procéder à une évaluation par des experts, cela peut coûter 1 000 €. De ce fait, l'administration les encourage à les réaliser par elles-mêmes. Dans d'autres pays, une telle évaluation par des experts peut coûter 50 €. Aussi, l'entreprise ne va pas considérer judicieux de l'effectuer elle-même. Bien entendu, une telle évaluation sera purement formelle.

Concernant OiRA, nous visons essentiellement les entreprises qui n'ont pas encore entamé une démarche de prévention, pour les encourager à le faire, car l'on sait qu'elles ne recourront pas aux experts. La première évaluation ne sera peut-être pas parfaite, mais elles auront au moins commencé. D'autres opérateurs enverront un message différent.

Il ressort du projet OiRA que l'approche pour les TPE doit être sectorielle, ce qui n'était pas si clair lorsque nous avons lancé l'outil. En développant un outil pour les coiffeurs, nous travaillerons avec les partenaires sociaux du secteur, l'inspection du travail, les experts, et le testerons sur le terrain, pour éviter d'utiliser un jargon très technique. Ce travail a été effectué au sein de l'inspection du travail de différents pays. La tendance était à l'alignement avec la réglementation des pays, mais nous avons évolué progressivement et sommes prêts pour développer un outil au plus près des besoins et des limites du secteur. OiRA prévoit par exemple une étape concernant l'évaluation des risques (probabilité...), ce qui peut s'avérer très difficile à évaluer pour les petites entreprises, et nous nous posons la question de savoir si cela est véritablement nécessaire. Nous avons ainsi introduit la possibilité de sauter cette étape. Pour ces entreprises, il y a donc des problèmes et des solutions.

Régis de CLOSETS

En entreprise, quelle aide ou sollicitation avez-vous pu adresser aux préventeurs publics et dans quelle mesure ont-ils été présents ?

Bruno MAGNIN

Pour ce qui est du bâtiment, nous avons assez peu fait appel aux institutionnels. Comme je l'ai évoqué, Bouygues dispose d'une R&D performante et de ressources. Nous avons embauché depuis plusieurs années de nombreux ergonomes, comme d'autres groupes du BTP, pour grandir sur le sujet de la pénibilité et des maladies professionnelles. Ces ergonomes font preuve d'une qualité d'observation du

travail réel, très utile pour concevoir intelligemment de nouveaux objets ou outils. Nous nous appuyons beaucoup sur ces ressources internes.

Je fais le lien avec les autres entreprises de BTP, qui auraient besoin de contacts, de ressources et de compétences provenant du milieu institutionnel.

Yann FAVRY

Nous avons travaillé sur l'ergonomie avec la CARSAT, notamment pour former tous les collaborateurs du service Méthodes, ainsi que ceux de l'ingénierie, afin de prendre en compte la pénibilité dans les nouvelles installations. Nous collaborons également sur la sécurité des machines avec le contrôleur CARSAT et d'autres institutions. Pour le reste, nous nous sommes plutôt appuyés sur des partenaires privés. Il est vrai que culturellement, Schmidt Groupe privilégie le travail en interne.

Cependant, le message pourrait être transmis sur la nécessité de disposer à la CARSAT de personnes un peu plus expertes, qui pourraient nous accompagner, notamment en ce qui concerne les machines et les technologies de demain.

Marc MARANZANA

S'agissant des exosquelettes et de la robotique, je pense que nous avons besoin des acteurs publics et des instances européennes, car ces dispositifs peuvent susciter des craintes, générer d'autres risques. Néanmoins, il ne faut surtout pas s'arrêter sur les risques car toutes les sociétés développant des solutions, qui sont souvent de start-up, sont très fragiles économiquement et ne disposent pas de trésorerie. Aussi, la moindre peur d'un risque technique ou concernant la santé exprimée par une institution publique ou même privée peut mettre en péril des sociétés qui démarrent sur des technologies innovantes. Cela induit le risque d'une disparition d'acteurs développant des technologies. Les sociétés créant des exosquelettes dans l'industrie ont besoin du soutien de la médecine du travail, de la CARSAT, des syndicats et des entreprises comme les nôtres pour développer des solutions. Sans quoi, nous reviendrons au râteau, à la pelle et à la pioche. Nous sommes dans une période où le militaire concentre l'innovation, ce qui m'inquiète. J'aimerais que l'industrie ou la médecine parviennent aussi à trouver des moyens et des appuis. Il convient donc de ne pas s'arrêter sur les problèmes, mais de voir le côté positif.

Régis de CLOSETS

Je voudrais prolonger ce temps d'échange sur la manière dont la transformation numérique peut contribuer à améliorer la prévention des risques avec Stéphane PIMBERT, Directeur général de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Vous suivez depuis longtemps ces sujets et vous avez notamment conduit des ateliers prospectifs sur la robotique et sur la "plateformisation".

De votre point de vue, en connaissant de l'émergence de ces technologies et de leurs applications, avons-nous des raisons d'avoir peur de ce qu'elles peuvent apporter dans l'entreprise et des risques qui peuvent y être associés ?

Stéphane PIMBERT

Je n'ai pas envie de commencer en affirmant qu'il faut avoir peur avant que les technologies ne soient développées. Je soutiendrai plutôt que ces nouvelles technologies constituent surtout de formidables outils, avec des aspects très positifs, d'autres suscitant des réserves. En tous les cas, qu'il s'agisse d'intelligence artificielle, de nouvelles technologies quant aux capteurs pour la sécurité, d'outils pour la prévention comme OiRA, d'exosquelettes... ils représentent d'abord des progrès, qui peuvent apporter un bienfait pour les salariés. L'exosquelette aide à réduire une pénibilité, même s'il peut avoir des inconvénients. Le point de départ, pour moi, consiste à être optimiste. Par ailleurs, il s'agit d'une évolution dans la société et dans l'économie, et de toute façon, il faudra parvenir à la gérer, sans considérer uniquement l'aspect négatif, même s'il peut être présent.

Régis de CLOSETS

Êtes-vous un interlocuteur présent auprès de ces entreprises et comment ressentez-vous leur besoin d'accompagnement par rapport à ces nouvelles technologies ?

Stéphane PIMBERT

L'INRS fait beaucoup d'efforts pour être présent sur les sujets émergents. Notre Conseil d'administration nous a demandé, il y a quelques années, de mener régulièrement des travaux de veille et de prospective. Cela montre que les partenaires sociaux, aussi bien côté employeurs que côté salariés, ont cette préoccupation, que l'Institut partage. Nous en sommes aujourd'hui au 4e ou 5e exercice

de prospective. Nous les avons menés sur les nanoparticules, les robots, la plateformisation, etc. Il s'agit de déterminer comment se projeter dans l'avenir et quelles sont les conséquences pour la santé au travail.

Nous apportons un accompagnement également sur des sujets comme la collaboration homme robot. Nous voulons assurer une présence, car c'est à travers la normalisation qui intervient dès la conception, qu'il est possible de produire un impact sur la prévention.

Nous nous efforçons donc véritablement d'être présents et de travailler sur les risques que l'on peut qualifier d'émergents, sur les nouvelles technologies ou les exosquelettes. Il est vrai que ces derniers sont développés par la Défense et pour les personnes à mobilité réduite. Mais ils sont maintenant transposés, comme nous l'avons observé très concrètement dans le bâtiment, l'agroalimentaire, etc.

Régis de CLOSETS

S'agissant des exosquelettes, quelles possibilités et quels risques vous semblent associés à cette innovation ?

Stéphane PIMBERT

Il existe deux générations d'exosquelettes : ceux qui sont passifs, d'une part, ceux qui sont déjà actifs et dans l'intelligence artificielle, d'autre part. Le développement de ces outils a été favorisé par la Défense et la nécessité de répondre aux besoins des personnes handicapées. Ils présentent un aspect très positif, qui est la réponse face au vieillissement de la population au travail. Je pense notamment aux TMS, représentant plus de 80 % des maladies professionnelles en France. Ils peuvent réduire les TMS, avec l'aspect organisation de l'entreprise. Ils permettent de limiter la pénibilité des tâches et les tâches répétitives, celles qui sont physiquement difficiles.

Cependant, il faut veiller à ne pas implanter un exosquelette n'importe comment. Il convient de prendre en compte l'organisation de l'entreprise, l'aspect productivité de l'homme augmenté. C'est un point important dans l'utilisation des exosquelettes. Par ailleurs, les études que nous menons actuellement font ressortir que l'exosquelette produit un impact sur l'organisation du travail et qu'il convient d'étudier son utilisation dans le cadre d'un atelier. Il importe également de considérer l'aspect physiologique pour évaluer les répercussions sur le dos ou ailleurs d'une aide au niveau des bras.

Nous essayons ainsi d'aider et d'assister les entreprises.

Nous intervenons également en normalisation sur ces sujets.

Régis de CLOSETS

L'internet des objets, l'intelligence artificielle constituent un autre enjeu clé émergent. Il ne s'agit pas seulement de technologies qui nous assistent, mais qui font à notre place, et communiquent parfois à notre place. Quelles possibilités et quels bénéfices peuvent apporter ces nouvelles technologies au monde du travail, et quels points de vigilance souligneriez-vous ?

Stéphane PIMBERT

Les exemples cités ce matin, comme les capteurs ultraviolets, les capteurs de charges portées ou de vibrations, intégrés dans les vêtements de travail, sont très positifs. Lorsque les mêmes capteurs de charges portées servent à effectuer directement le calcul de la pénibilité pour l'employeur, je suis un peu plus réservé sur l'objectif. Il en va de même de l'Internet des objets. Des bracelets connectés achetés par l'individu et servant à calculer le nombre de pas qu'il parcourt dans la journée, peuvent tout à fait être positifs. Si une mutuelle utilise ces données pour décider d'une augmentation de la cotisation ou d'une baisse, comme le font déjà certaines mutuelles américaines, je reste à nouveau réservé sur un tel usage. Il en irait de même si elles étaient utilisées par le service RH ou la production. Je suis le même raisonnement concernant les bracelets que certaines entreprises utilisent pour comptabiliser le nombre de paquets qui peuvent être assurés par les personnes, lorsqu'elles préparent les commandes. Il convient de savoir s'il s'agit d'un suivi, d'un contrôle individuel ou d'un dispositif collectif positif.

Régis de CLOSETS

Concernant votre exercice sur la plateforme, quel bilan avez-vous tiré ?

Stéphane PIMBERT

Je ne reviendrai pas sur les sujets évoqués ce matin concernant la plateforme. J'aborderai plutôt la question des progrès qui pourraient être accomplis pour la santé-sécurité. Le principe de la plateforme consiste en un système logiciel qui commande et donne des directives pour des personnes effectuant des livraisons ou autres activités. Là aussi, certains opérateurs de la plateforme

commencent à prendre conscience des limites de productivité des acteurs et il pourrait y avoir, dans certains cas, une prise en compte de la santé-sécurité, notamment lors de la conception ou du paramétrage de ces plateformes logicielles.

Il convient notamment de déterminer s'il est possible d'entrer dans les algorithmes des temps de pause, imposés ou pas, des éléments de santé-sécurité, ou de conditions de travail. Quelques plateformes commencent à y réfléchir. L'équipe qui a mené le travail à l'INRS sur ce sujet a essayé d'avancer sur ce point. Cela implique que ces éléments, le cas échéant, seraient pris en compte de façon quasi-automatique. Cet aspect pourrait constituer un progrès du point de vue santé-sécurité pour ces plateformes.

Régis de CLOSETS

Il serait possible alors d'imposer des temps de pause, ou peut-être des trajets plus sécurisés. Un enjeu transversal concerne l'évolution de la perception du risque. Aujourd'hui, le risque technologique est surtout lié à ces outils. Il n'est pas toujours facile à faire percevoir. Travaillez-vous sur ce sujet ?

Stéphane PIMBERT

Nous avons mené une étude sur les nanotechnologies, qui sont des petits éléments imperceptibles à l'œil et au toucher. Au moment du développement des nanoparticules, nous avons observé une perception double. Soit ces éléments sont très petits et très dangereux, soit ils sont très petits et invisibles, donc non dangereux. Nous avons essayé d'avoir une vision quasi sociologique sur le sujet, en appréciant les éléments à utiliser pour faire prendre conscience à des personnes qui ne voient pas le risque, ce qui est valable pour des produits chimiques, le champ électromagnétique, ou des rayonnements, qu'il peut être présent. Il s'agit d'une réalité récurrente pour nombre de sujets nouveaux.

Cela rejoint parfois ce que nous avons observé dans les années 1990 sur les plateformes logistiques, lorsque sont apparues les commandes vocales. Elles représentaient quelque chose de moderne, de nouveau. Les personnes rentraient le soir en disant que désormais, l'ordinateur leur expliquait comment effectuer leurs tâches. Mais elles se sont rendu compte que celui-ci ne réagissait pas comme elles, avec leur expérience. Dans un certain nombre de cas, après quelque mois, elles vivaient mal le fait d'être

commandées par un ordinateur, alors qu'il s'agissait au début d'une nouvelle technologie.

La perception constitue ainsi un point très important. Un intervenant a évoqué la nécessité d'associer les collaborateurs à la conception et à la mise en œuvre de ces technologies pour qu'ils perçoivent comment elles changeront leur métier.

Régis de CLOSETS

Le dernier point concerne peut-être les politiques publiques. Vos interlocuteurs en ce qui concerne ces enjeux numériques sont traditionnellement le ministère de la Santé ou du Travail. Or, vous avez indiqué que vos rapports et études sont réalisés en collaboration avec Cédric VILLANI, parlementaire français, mathématicien connu et reconnu. Il s'agit d'un scientifique, qui n'est pas en lien avec ces ministères. Y a-t-il, à travers ces sujets émergents, un besoin d'instaurer une meilleure coordination des expertises et/ou de disposer d'un organisme ressource ?

Stéphane PIMBERT

Je pense qu'il ne faut pas, en tout cas, introduire davantage de réglementation. Je crois beaucoup plus au dialogue social pour avancer sur ces sujets. Les partenaires sociaux traitent ces éléments au niveau national, comme au niveau de l'entreprise.

Il est vrai que le PST3 est axé sur la prévention, avec une partie sur les technologies de l'information. Il est nécessaire de faire le lien avec d'autres ministères, comme celui de l'Environnement, des Transports. Le plan comporte des éléments sur une coordination et une transversalité.

Comme l'a indiqué Marine JEANTET, ces objets, notamment connectés, tendent vers une évolution de l'organisation de travail et une individualisation de la responsabilité. Il faut prendre en compte cet aspect dans l'entreprise et la prévention. Il s'agit peut-être d'une évolution de la prévention qui sera plus individuelle, alors que l'INRS privilégie la prévention collective.

DÉBAT AVEC LA SALLE

De la salle

Il est évident que l'échange, le travail collectif et la recherche de solutions ensemble sont essentiels pour la prévention. Cependant, l'on perçoit la dispersion, l'éclatement de l'entreprise. Quelle serait la place des nouvelles

technologies pour construire ce collectif? Car la prévention sans collectif, avec uniquement des informations descendantes ne va pas dans le bon sens.

Stéphane PIMBERT

Ces nouvelles technologies, notamment ces objets connectés, amènent davantage une individualisation de la prévention et de la responsabilité, ce qui constituera une des difficultés dans ce domaine. Il faudrait éviter que l'organisation de l'entreprise éclate, ou si elle éclate, il conviendra de trouver les moyens de toucher les personnes, avec moins de hiérarchie, un travail effectué à distance, etc. Cela nous fera évoluer dans la prévention. La prévention collective et les messages collectifs seront moins présents, ce qui représenterait une évolution très forte, qu'en tous les cas, je ne souhaite pas, et vers laquelle il ne faut pas tendre.

Le cas des plateformes représentera également une difficulté. Une prévention sans passage par l'employeur et nécessitant de toucher individuellement chaque acteur, sera totalement différente de celle qui prévoit que l'employeur est responsable de la santé de ses salariés et qu'il réalise la prévention dans son entreprise.

De la salle

Le point sur le temps de travail a été oublié et devrait être fortement abordé. En développant le numérique et des outils comme l'exosquelette, nous réalisons les tâches quotidiennes plus rapidement. Il faudrait se poser la question et dévoiler les véritables chiffres de l'augmentation de la productivité par salarié depuis les trente dernières années. Nous serions surpris de ce que peut faire un travailleur en France avec l'arrivée de ces nouvelles technologies. La demande de réduction du temps de travail serait pleinement justifiée.

Une bonne partie de la population a une espérance de vie en bonne santé qui s'amoinde. Certains travailleurs, dès 30 ou 40 ans, ont un squelette qui s'apparente à celui d'une personne de 60 ans. Les exosquelettes devraient être destinés à ces populations.

Stéphane PIMBERT

Dans la courte intervention sur l'exosquelette, j'ai mentionné un aspect positif et un aspect négatif. Le premier concerne un usage par rapport au vieillissement de la population et à des tâches lourdes ou répétitives. S'agissant du

vieillesse, je suis d'accord avec vous, mais le but ne consiste pas à faire travailler les personnes avec l'exosquelette jusqu'à ce qu'elles n'en puissent plus. J'entendais plutôt son utilisation dans le domaine de l'industrie ou du bâtiment, pour éviter qu'en cours de carrière les travailleurs soient trop usés. Il faudrait plutôt l'envisager dans un but préventif. Il ne faut pas donner un exosquelette au moment où la personne ne peut plus marcher.

Si l'on considère le cas de l'agroalimentaire, un exosquelette serait une aide pour des personnes bien portantes, pour éviter l'usure, des TMS, etc. L'aspect potentiellement négatif, ou sur lequel il faut être vigilant, est lié à ce que j'ai appelé la productivité d'homme augmenté. Nous avons observé que de tels outils ont pu augmenter dans certains cas la productivité, la personne étant capable de découper plus de poulets en tant de temps, par exemple.

Avant tout, voyons l'aspect positif, pour éviter notamment les tâches répétitives. J'ai été surpris à l'INRS de voir des employés visser des plaques au plafond durant toute une journée. Avec un exosquelette du haut du bras, le système est porté, les personnes peuvent travailler beaucoup plus longtemps et avec une fatigue moindre.

Voyons l'aspect de l'aide et de la bonne santé, pour essayer de diminuer les maladies. Par ailleurs, j'ai souligné plus tôt, en ce qui concerne le numérique, l'attention qu'il était nécessaire de porter à l'usage qui est fait des outils.

De la salle

Dans le prolongement de vos propos, je reprendrais l'exemple d'Amazon, où l'on constate pour certains postes la possibilité d'un hypercontrôle de l'activité et d'une hyperprescription liée, l'outil la donnant minute par minute à la personne avec des effets possibles d'aliénation et de

déshumanisation. Par ailleurs, on observe également dans la société un affaiblissement sans doute durable des syndicats. Dans ces conditions, quels garde-fous appliquer à ce type de société avec des aspects potentiellement totalitaires de contrôle sur les individus?

Stéphane PIMBERT

J'ai cité l'exemple d'une plateforme logistique, mais ne le développerai pas car je ne l'ai pas vécu. J'ai aussi mentionné l'exemple concernant le système de commande vocale dans les entrepôts de la grande distribution, dans les années 1990 à 2000. Il s'agissait de dispositifs où des personnes déposaient des paquets de sucre, ou prenaient des œufs, parce que l'ordinateur le commandait. On a assisté à l'augmentation de la productivité par la commande vocale. Des études ont été menées par l'INRS sur ces sujets, avec l'accord des sociétés de distribution. Elles ont fait ressortir que des salariés ont souvent mal vécu des injonctions qui leur paraissaient contradictoires entre ce que demandait l'ordinateur et leur expérience personnelle du métier, ainsi qu'un renforcement du contrôle de l'activité individuelle. Cela a occasionné chez certains des risques psychosociaux.

Nous avons effectué des restitutions et, dans le cadre notamment des commandes vocales, les grandes marques de distribution ont réagi rapidement pour essayer d'annihiler les effets que nous avons pointés. Il y a beaucoup moins de problèmes à présent.

Il est vrai que nous n'avons pas de pouvoir de police, mais les agents des CARSAT et de l'inspection du travail ont un rôle important de prévention, qui peut être beaucoup plus conséquent que le nôtre.

Conclusion des partenaires sociaux européens et de la Commission

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

Régis de CLOSETS

J'accueille John HARKIN du Ceemet et Thiébaud WEBER de la CS pour échanger sur la manière dont les partenaires sociaux peuvent accompagner, mais aussi encadrer et orienter l'emploi et le développement de ces nouvelles technologies. Dans quelle mesure voyez-vous cette transformation numérique comme une menace sur l'environnement de travail et les conditions de travail ?

Thiébaud WEBER

Le futur constitue depuis la nuit des temps une menace potentielle. Le fait que le développement technologique comporte des menaces fait partie de l'ADN du syndicalisme. Depuis la première révolution industrielle, la question de l'impact des moyens de production sur les modalités de travail, la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs fait partie de notre histoire. Est-ce globalement une menace ? Ma réponse est "oui" et "non". Il existe des opportunités, certaines nous ont été présentées aujourd'hui. Il convient de développer les nouvelles technologies, aussi bien numériques que robotiques, qui constituent un plus en soulageant les salariés dans leur travail. Et nous devons, en tant qu'organisation syndicale, davantage encore nous investir sur les débats à ce sujet. Si le numérique et les nouvelles modalités de production sont mis en place comme au sein du site d'Audi à Ingolstadt, avec de nouveaux postes de travail et autant de salariés qu'auparavant, avec des robots collaboratifs les assistant notamment dans le port de charges lourdes, ou les guidant dans leurs tâches, dans des environnements plus silencieux et plus propres, pourquoi pas ? Le site de Volvo Trucks à Göteborg est intéressant aussi. Si les évolutions sont introduites dans le dialogue social et en lien avec les organisations syndicales, c'est parfait. Des exemples existent aussi en France. Un accord a été signé par exemple entre Évian et les organisations syndi-

cales sur l'évolution des modes de production de l'eau ce qui a permis de créer plus d'emplois, tout en automatisant davantage, avec une meilleure utilisation de l'outil productif. En revanche, s'il s'agit d'Amazon, où le dialogue social de même que la politique sociale sont inexistantes, avec un système qui impose des cadences infernales et où l'automatisation est l'ennemie de l'homme, nous le combattons.

Régis de CLOSETS

John HARKIN, Ceemet a produit un rapport sur l'impact de la numérisation dans l'industrie de l'ingénierie et de la métallurgie. Quels sont les principaux risques et les opportunités pour la santé et la sécurité que vous avez identifiés ?

John HARKIN

Il s'agit d'une opportunité qui doit être saisie et nous devons travailler ensemble. Nous voyons plus d'opportunités dans notre secteur que de menaces. En effet, des tâches très ardues et pénibles sont en train de disparaître, dans une certaine mesure, grâce à ces nouvelles technologies. Ces dernières amènent les salariés à effectuer des tâches différemment, comme nous en avons déjà largement débattu tout au long de la journée. Par ailleurs, si l'on considère l'ergonomie, de nombreux aspects se sont développés dans le domaine de la prévention, comme les robots et les cobots qui aident à soulager le stress mental et psychologique des salariés. Ils permettent aussi l'inclusion dans le monde du travail de personnes plus âgées ou avec des handicaps. Cela induit une certaine intégration sociale, donc un plus pour notre société. Mais des inquiétudes pour la santé-sécurité au travail peuvent se faire jour pour les travailleurs nomades, les télétravailleurs, en ce qui concerne notamment l'ergonomie au travail. Les employeurs sont responsables de la santé-sécurité sur le lieu de travail et doivent fournir aux salariés les moyens de protéger au mieux leur santé. Mais lorsque

ces derniers ne travaillent pas sur un site particulier, il leur appartient de s'appliquer à eux-mêmes les mesures de santé-sécurité "au travail".

Régis de CLOSETS

Comment les syndicats peuvent-ils accompagner les travailleurs autonomes, qui ne sont pas salariés, dans les combats contre les plateformes pour obtenir des droits? Comment pouvez-vous les aider à davantage se mobiliser alors qu'ils n'ont pas forcément de culture syndicale ou politique?

Thiébaut WEBER

Il y a derrière le discours de ces plateformes la volonté de faire croire que l'économie de plateforme induit forcément l'emploi indépendant. Comme l'économie en général, elle peut effectivement impliquer des emplois indépendants. Mais nous refusons que ce soit simplement une équation : économie de plateforme = emploi indépendant. L'enjeu de tous les débats et les combats menés à l'heure actuelle par les travailleurs des plateformes consistent à affirmer que lorsqu'il y a subordination, il faut qu'il y ait reconnaissance de la responsabilité de la société, pas simplement sur le contrat de travail et le salaire correspondant, mais aussi en matière de santé-sécurité, en particulier dans les métiers de livreurs, où les personnes prennent des risques.

Par ailleurs, de vrais indépendants, de vrais freelance peuvent exercer dans l'économie de plateforme. Cela exige une vision un peu plus large et des réflexions sur l'avenir du travail qui ne sont pas nécessairement éloignées, même si nous n'en avons pas perçu la nécessité, de l'économie de plateforme et du contournement du statut du contrat de travail, avec notamment le miracle de l'auto-entreprenariat. Un véritable débat doit être mené sur l'élargissement de la protection sociale et des droits sociaux aux travailleurs indépendants. Il dépasse le simple cas des individus, et concerne le modèle économique en général.

Ainsi, l'idée que les vrais indépendants puissent se rejoindre, et pourquoi pas se syndiquer, pour discuter de la manière dont sont fixés les prix par des plateformes pourvoyeuses de travail ou des plateformes sur lesquelles ils vendent leurs services, dépasse le milieu des travailleurs de plateformes. En Europe, les PME se posent aussi des questions face à des géants comme Amazon. Même de l'autre côté de l'Atlantique, de grands médias mènent une offensive pour demander au Congrès une exception aux lois

antitrust pour s'entendre et pouvoir négocier avec les géants comme Facebook, sur la manière d'utiliser les contenus qu'ils produisent.

Régis de CLOSETS

Jérôme PIMOT indiquait ce matin que lorsqu'une intersyndicale comme le CLAP approche la CGT ou la CFDT, ces syndicats ne savent pas très bien comment classer les plateformes. Comment pourriez-vous, à l'échelle nationale et européenne, aider ces représentants dans une lutte qui est sociale?

Thiébaut WEBER

Au niveau européen, l'enjeu pour nous consiste à établir un contact avec ces plateformes et instaurer une sorte de téléphone rouge. Je suis convaincu qu'en continuant ainsi, leur modèle ne pourra pas durer, vu la colère des travailleurs et de certains législateurs un peu partout, y compris au niveau de l'Union européenne. Nos syndicats sont aussi bousculés par l'économie collaborative.

Des contacts sont déjà établis avec les collectifs, ce qui est une bonne chose. Par ailleurs, des mobilisations ont lieu un peu partout en Europe. Elles sont encore assez récentes, mais doivent se poursuivre. Il faut éviter de se regarder en chiens de faïence. Nous devons nous poser les bonnes questions par rapport à nos structurations qui ne correspondent pas nécessairement aux évolutions du marché du travail. Mais cela est valable pour l'économie de plateforme comme pour nombre d'autres travailleurs qui auraient besoin d'un syndicalisme fort.

Par ailleurs, les travailleurs de plateformes ne devraient pas nécessairement avoir peur de nous. Lorsqu'il s'agit de questions plus globales de santé-sécurité, de législation, de protection sociale, qui n'est pas liée à une profession ou un emploi particulier mais constitue une mutualisation de nos risques et sources de financement, le besoin se fera peut-être sentir de confédérations syndicales fortes, qui peuvent venir en appui. J'espère que ce dialogue se poursuivra.

Régis de CLOSETS

John, à votre avis, quels sont les changements ayant engendré les répercussions les plus importantes et qui vous alertent le plus?

John HARKIN

Les lieux de travail évoluent considérablement, comme

nous l'avons évoqué à plusieurs reprises aujourd'hui. Les lieux de production et les horaires de travail changent également, et cela a des répercussions sur le lieu de travail. Concernant les sociétés du secteur de l'industrie, la flexibilité n'est pas toujours possible. Si elle l'est, il faut que ce soit pour les employés un moyen d'assurer un bon équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle. Les changements sur le lieu de travail sont plutôt liés aux compétences requises pour une industrie numérisée, nécessitant un apprentissage tout au long de la vie et de nouvelles compétences pour savoir travailler avec les robots et les cobots par exemple.

Je mentionnerai une anecdote à ce sujet. Le directeur général de l'éducation de la Commission européenne a assisté à l'un de nos événements à Bruxelles, lors duquel on lui a demandé de programmer un cobot pour des tâches très simples. Il n'avait aucune formation en la matière, mais il l'a fait en 10 minutes. Cela montre que le lieu de travail changera, mais la formation doit évoluer parallèlement.

Régis de CLOSETS

Votre rapport souligne un élément très intéressant au sujet du lieu de travail. Qui est responsable des risques de ce nouveau lieu de travail, avec ces nouveaux outils numériques? En effet, la plupart sont disponibles chez nous, dans la rue... Le domicile est-il un lieu de travail? Faut-il considérer qu'une nouvelle ingénierie du dialogue social est nécessaire pour redéfinir qui est responsable de quoi?

John HARKIN

Nous venons de mettre à jour la partie de notre rapport concernant les compétences numériques. Il existe bien entendu un chevauchement entre la vie privée et la vie professionnelle, et ce depuis quelques années déjà. Cette tendance se poursuivra certainement. Lorsque des technologies similaires sont employées dans la sphère publique et privée, tout ne peut relever de la responsabilité unique de l'employeur, notamment en matière de santé-sécurité liée à l'utilisation de ces outils. La responsabilité individuelle de l'employé constitue un élément clé. Il y a donc un partage de la responsabilité.

Le dialogue social dans ce domaine est un élément essentiel, pour promouvoir une compréhension mutuelle, et présenter les bons exemples sur ce qui peut être fait sur le lieu de travail. Selon nous, l'objectif est partagé entre l'em-

ployeur et l'employé.

Si une réglementation s'impose et apparaît comme évidente, il faut qu'elle fonctionne.

Nous sommes cosignataires d'un accord de dialogue social avec notre interlocuteur syndical concernant l'usage d'une substance et couvrant les niveaux de l'entreprise jusqu'à celui de la Commission européenne. Il existe depuis 10 ans et fonctionne très bien. Il s'agit du type d'accord qui prévaut depuis des années et se révèle plus efficace que la réglementation, car tous les acteurs sont fortement impliqués depuis le début dans le cadre d'un dialogue social. Sur certains aspects, celui-ci peut s'imposer au-delà de la réglementation.

Régis de CLOSETS

Nous n'avons encore que très peu évoqué les CHSCT. Est-ce à dire qu'ils ne sont pas suffisamment mobilisés sur la question des risques associés à ces nouveaux environnements de travail digitalisés?

Thiébaut WEBER

Il s'agit plus exactement de feus les CHSCT. Ces structures ont en effet joué un rôle important sur la question de l'impact du numérique sur les conditions et la santé-sécurité au travail. En réalité, leur mobilisation dépend beaucoup de l'entreprise et du collègue syndical qui sera intéressé et prêt à pousser l'employeur à négocier sur des politiques correctes. S'agissant de la santé-sécurité, nous retrouvons à peu près le même contexte que celui de la formation, où certaines équipes syndicales seront véritablement intéressées par ces sujets, d'autres un peu moins.

Quoi qu'il en soit, il convient de s'assurer de créer de nouveaux comités pour qu'il y ait une interrogation et un contact avec les salariés et évoquer ce qu'ils vivent dans le contexte de cette transformation. Il est nécessaire par ailleurs d'en faire un objet de dialogue social à tous les niveaux: interprofessionnel, sectoriel et dans l'entreprise.

Sans prétendre qu'il ne faut pas adopter une nouvelle réglementation, j'entends dire que sous prétexte de la présence de l'intelligence artificielle et de la robotique, il serait indispensable de tout revoir. Il faudrait presque donner une entité légale aux robots et aux process d'intelligence artificielle. Je doute qu'on soit obligé de réinventer l'eau chaude. On sait que dans un pays comme la France, l'employeur a une grande responsabilité en matière de santé-sécurité au travail. Si un process est défectueux sur une machine, il peut se

retourner, dans le cadre du droit commercial ou autre, vers l'entreprise qui lui a vendu la machine. Demain, avec les nouveaux types de robotique et davantage d'intelligence artificielle, il faudra peut-être avoir un droit de regard sur le code source de l'algorithme, qui a pu produire un comportement ayant mené à une défection.

Régis de CLOSETS

Dans quelle mesure l'Union européenne a-t-elle un rôle à jouer pour mieux réguler les pratiques associées à ces nouvelles technologies, sachant que les opérateurs sont souvent étrangers et pas nécessairement communautaires ?

Thiébaut WEBER

Je suis convaincu que nous partageons, malgré tout, encore un modèle économique et social particulier à l'Europe, lié à l'État providence, à la protection sociale, aux conventions collectives, aux négociations collectives, etc. Tous les pays qui présentent de bonnes performances économiques sont ceux, paradoxalement, où agissent des syndicats forts et où des négociations collectives sont menées. Il s'agit d'un atout et il n'y a aucune raison de croire que l'économie numérique arrivant, il faudrait tout faire disparaître, même si évoluer et s'adapter est bien entendu, nécessaire, y compris pour les syndicats. L'Europe peut perdre la course au numérique, si les États membres n'en font pas un enjeu de renforcement commun, en consolidant l'Europe en tant qu'entité sociale et demain en en faisant un sujet au-delà du marché unique numérique, qui vise surtout à rechercher des opportunités de croissance. Cela n'inclut pas la question essentielle de la fracture numérique entre régions et entre pays. Il faut aussi se demander si demain, au niveau européen, davantage d'efforts pourront être consentis pour anticiper cette transition et consacrer les moyens nécessaires à l'accompagnement de ce secteur et ces travailleurs isolés.

Régis de CLOSETS

Thierry VENIN soulignait qu'aujourd'hui, avec les machines, la notion d'erreur humaine est de plus en plus questionnée. Avec l'arrivée demain de l'intelligence artificielle et du cobot, ces sujets deviendront majeurs. Or ils ne sont pas présents dans le dialogue social européen actuel.

Thiébaut WEBER

Ils sont peu présents dans le dialogue social tout court et

encore peu dans l'action politique. Mais nous ne sommes pas encore en retard. Je pense qu'il est temps de se préoccuper de ces sujets. Nous avons fait une proposition aux organisations d'employeurs au niveau européen, notamment à Business Europe, pour en faire un sujet du dialogue social européen.

En tout état de cause, ces sujets du numérique, les discussions éthiques et très pratiques sur la question de l'intelligence artificielle et de son impact, font partie de notre programme de travail au niveau du dialogue social. L'enjeu consiste à proposer des éléments et des standards européens sur ces questions. La balle est dans le camp des employeurs et je saisis l'occasion pour proposer aux organisations d'employeurs sectorielles de faire passer le message à Business Europe.

Régis de CLOSETS

Vous ne représentez pas Business Europe, mais vous pouvez peut-être saisir la balle au bond. Le dialogue social européen peut-il anticiper ces évolutions et être un peu plus développé en la matière ?

John HARKIN

En tant que partenaires sectoriels, nous menons un dialogue social d'une autre nature, mais je ferai passer le message à Business Europe.

De notre point de vue, le dialogue social est un mécanisme très précieux pour l'ensemble des partenaires sociaux. Il a été relancé à l'échelle européenne en 2015. Il s'agit d'un mandat essentiel pour les partenaires sociaux au niveau sectoriel, particulièrement pour notre organisation. Ils se réunissent pour débattre des questions et peuvent quasiment agir en tant que législateurs en la matière, et émettre des propositions aux gouvernements. Parfois, les interventions de la Commission européenne ne sont pas indispensables.

DÉBATS AVEC LA SALLE

Jérôme PIMOT

J'avais évoqué les difficultés des syndicats à voir arriver la plateforme et à la définir. Pour bien l'intégrer au niveau des syndicats, on peut l'associer à la sous-traitance et à l'intérim. Nous avons toutes les peines du monde à y faire entrer le dialogue social, autrement que par l'occupation des bureaux en mode très invasif.

Thiébaut WEBER

Je suis tout à fait d'accord. Je voudrais mentionner le paradoxe de l'intérim. L'effet de la nouveauté de ce dernier était similaire à celui que suscite aujourd'hui l'apparition de l'économie de plateforme. En définitive, ce secteur est à présent assez régulé, aussi bien par la législation que par les négociations collectives. Il existe même une directive européenne sur le travail intérimaire, et nous nous demandons s'il ne faudrait pas adapter cette directive à l'économie des plateformes.

Cela étant dit, l'intérim ne représente pas les emplois les plus précaires aujourd'hui sur le marché du travail européen. Et paradoxalement, il n'est pas le secteur qui compte le plus grand nombre de syndiqués, et cela reste un défi.

Régis de CLOSETS

Nous allons clôturer les débats avec Jorge COSTA-DAVID de la Commission européenne. Je commencerai par vous poser la même question qu'aux autres intervenants : cette digitalisation constitue-t-elle une chance ou un danger en matière de prévention des risques professionnels pour l'Union européenne ?

Jorge COSTA-DAVID

Je dirais qu'elle constitue une opportunité et un risque. L'ordre est important car je souhaite privilégier le premier aspect. Nous avons évoqué suffisamment de cas de figure et d'exemples, qui par leur diversité démontrent la nécessité de les traiter de façon différente. Le problème des plateformes numériques est totalement différent de celui des exosquelettes. Les risques existent, au moins en théorie. La Commission est attentive à ces problèmes. Nous avons suffisamment de recul pour savoir que par le passé nous n'avons pas toujours traité comme il fallait certaines questions liées à la santé ; je pense notamment à celle de la maladie de la vache folle. La communauté scientifique avait tiré la sonnette d'alarme au milieu des années 1990, en attirant l'attention de la Commission sur la possibilité d'une transmission d'une espèce à l'autre. La Commission n'a pas réagi immédiatement, et nous nous sommes rendu compte que les alertes des scientifiques étaient fondées. Par conséquent, nous avons été obligés de réformer notre système de gestion des alertes scientifiques. Il y a un risque, si l'on est trop détaché par rapport à des pro-

blèmes potentiels. Si à l'issue du processus, il s'avère que les mesures prises vont au-delà de la gravité réelle du risque, tant mieux. Le travail aura été effectué pour peu de chose, mais mieux vaut prévenir que guérir.

J'insiste sur les avantages que procure la technologie de l'information en général. De bons exemples ont été présentés. D'ailleurs le choix des intervenants aujourd'hui a sans doute été fait dans ce sens. Ainsi, Schmidt Groupe a multiplié par trois ses effectifs malgré les changements de processus de montage des cuisines.

Cela étant dit, la quatrième révolution industrielle sera particulièrement problématique. Nous commençons à peine à en ressentir les effets. Il existe un risque réel d'augmentation du taux de chômage, par vagues, entreprise par entreprise. Carrefour a ainsi annoncé le licenciement de près de 3000 employés. D'autres exemples sont en train de voir le jour, sans que nous n'en ayons nécessairement connaissance de façon aussi claire. Cela conduira à un problème sur lequel M. BREUER a attiré notre attention. Non seulement les personnes concernées ne contribueront peut-être pas au financement du système légal de protection sociale, mais tous les phénomènes associés créeront réellement un problème, car ces personnes ne seront pas "recyclables" du jour au lendemain.

M. PIMBERT a indiqué privilégier le dialogue social par rapport aux mesures législatives. Le dialogue social est effectivement nécessaire. Pour preuve, la Commission a organisé la semaine dernière une réunion des partenaires sociaux afin qu'ils puissent exprimer leur point de vue sur un observatoire des nanomatériaux, qui sera géré par l'Agence européenne des substances chimiques, l'ECHA, à Helsinki.

La Commission européenne gère ces processus, consciente de l'importance du dialogue social, et ce depuis longtemps. Nous avons travaillé sur les questions de santé-sécurité au travail avec un comité consultatif où siègent les représentants des travailleurs, des employeurs et des autorités de chaque État membre. Ce comité se réunit deux fois par an. Il nous conseille sur les démarches à mener par rapport aux risques perçus comme étant les plus sensibles et les plus importants. Mais d'autres groupes de travail œuvrent en silence pour façonner les détails de notre politique, qui prennent parfois la forme d'un instrument législatif. En outre, la Commission valide ou non des guides que nous faisons produire par le biais d'appels d'offres, auxquels EUROGIP a d'ailleurs déjà eu l'occasion de répondre.

Le choix est donc large quant aux initiatives que nous prenons, notamment en matière de prévention primaire. Nous essayons d'éviter de devoir faire face au risque. Les nanomatériaux sont un bon exemple d'une mesure que nous sommes en train de relativement bien gérer, car je n'ai pas connaissance d'une maladie professionnelle prouvée comme étant due à une exposition à un matériau de ce type. Nous avons fait élaborer un guide, instrument de type "précaution". Ce terme signifie que l'on ne connaît pas très bien le risque. N'étant pas caractérisé, il ne peut être réellement prévenu. Nous reculons encore plus dans le temps du processus pour prendre suffisamment de mesures afin d'éviter que le risque se manifeste. S'il se manifeste, il sera bien géré.

Régis de CLOSETS

Réglementations, directives, règles du jeu, mais aussi guides de bonnes pratiques... la Commission européenne a véritablement différents champs d'action possibles. S'agissant de la transformation numérique, vous orientez-vous vers une réglementation ou plutôt vers une réflexion en amont sur ce que l'on est prêt à accepter ou pas, et en aval, d'ordre plus éthique, sur la place de l'homme par rapport à la machine, la reconnaissance de ce qui est un droit et de ce que sont le travail et le travailleur ?

Jorge COSTA-DAVID

Je vous aurais apporté des réponses différentes si vous m'aviez posé cette question il y a 5, 10 ou 15 ans. Je travaille à la Commission depuis près de 30 ans, ce qui me permet d'avoir un bon aperçu de la façon dont elle gère ces problèmes. Comme nous sommes à Paris, capitale de la mode, je dirais, par analogie, que j'ai parfois le sentiment qu'elle produit des collections. Selon la sensibilité du moment, nous fournissons un outil, une solution type qui est plus à même de correspondre aux attentes en général et des partenaires sociaux et des politiciens des États membres, en particulier.

Aujourd'hui, 15 mars 2018, je dirais que la collection en vigueur n'est pas trop réglementaire. En effet, la réglementation est devenue trop lourde. Les fonctionnaires comme moi sont pertinemment conscients du fait que, si je commence aujourd'hui un travail sur une directive, le résultat sortira d'ici cinq ou six ans. Elle sera d'application dans un délai assez large, qui souvent ne couvre pas la période d'exercice d'un fonctionnaire dans le service en question, ni

celle du mandat d'un commissaire. Je ne prétends pas que cette raison soit la seule pour laquelle nous n'œuvrons pas, en particulier dans ce domaine législatif et réglementaire, qui est contraignant.

Ma collègue Katalin SAS de l'EU-OSHA a évoqué ce matin le rapport que je vous invite à lire, intitulé "Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU". Il démontre que la Commission commence par réaliser une analyse relativement, sinon très approfondie du sujet, pour explorer ce qui est déjà en place, où, comment, parfois avec quel résultat et pour quelle raison. On perd parfois de vue que la Commission a une lourde tâche, en ce sens qu'elle est censée faire plaisir, quelquefois par le biais d'une seule mesure, à une trentaine d'États membres, avec souvent des réalités de terrain très différentes. De fait, il n'est pas aisé d'appliquer ce que les Anglais appellent une solution "one size fits all". Nous évoluons vers des solutions plus adaptées à la réalité de chacun. Cela étant dit, il faut tenir compte de la libre circulation des travailleurs et du marché unique et, dans certains secteurs, il faut assurer un scénario suffisamment uniforme.

Régis de CLOSETS

Sur le sujet des nouvelles technologies, on a plutôt le sentiment de voir s'agiter la DG Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et PME plutôt que la DG Emploi. Comment l'expliquez-vous et cela ne représente-t-il pas un "risque" que le sujet soit un peu déporté ?

Jorge COSTA-DAVID

Le fait que certains puissent y voir un besoin de mener une quelconque action législative n'est pas nécessairement une mauvaise chose. J'aimerais citer une phrase d'un président américain, pour bien situer les avantages de la législation, au cas où ce serait nécessaire. "The success of american foreign policy depends on speaking softly and carrying a big stick". Il faut commencer doucement, en espérant que les gens entendent la voix de la raison. Si cela ne fonctionne pas, il convient de recourir à d'autres moyens. Il faut voir la législation communautaire, particulièrement celle comportant des mesures contraignantes, de cette façon. Pour cette raison également, le dialogue dès le début est important. Souvent, des solutions sont apportées qui rendent évident le fait qu'il n'est pas réellement nécessaire de recourir à des mesures contraignantes. D'autre

part, les interlocuteurs s'engagent davantage s'ils participent. Devoir subir les conséquences d'une directive concoctée sans trop de dialogue social a été à la mode, mais ne l'est plus.

S'agissant de la DG Industrie, je ne saurais comment répondre à votre question. Historiquement, elle a eu tendance à prendre la main par rapport à certains sujets, comme la chimie, par exemple, ce qui est compréhensible. Il s'agit d'un secteur industriel important, qui emploie de nombreux salariés. Il faudrait aussi savoir si l'agitation que la DG manifeste touche à notre champ, pour en déceler le possible impact. Mais peut-être est-ce simplement la manifestation de caractères et de personnalités différents. Le monde est d'autant plus riche du fait d'une telle diversité.

Régis de CLOSETS

Merci beaucoup Jorge COSTA-DAVID pour ces mots sages de conclusion.



ACTES DES DÉBATS D'EUROGIP DU 15 MARS 2018 (PARIS)
NUMÉRIQUE ET SANTÉ-SÉCURITÉ AU TRAVAIL EN EUROPE
ENJEUX ET OPPORTUNITÉS

EUROGIP - Paris

Juin 2018

Réf. EUROGIP - 133/F

ISBN: 979-10-91290-95-1

EUROGIP, groupement d'intérêt public créé par l'Assurance Maladie-Risques professionnels en 1991,
est un observatoire et un centre de ressources sur la prévention et
l'assurance des risques professionnels en Europe

www.eurogip.fr

51, avenue des Gobelins - F-75013 Paris

+33 (0) 1 4056 3040

eurogip@eurogip.fr

