

Journée d'étude FTU la menace fantôme

Numérisation dans le monde du travail

30/11/2023



**United
Freelancers**
*Les travailleurs autonomes
ont un syndicat*



Martin Willems – CSC United Freelancers



Bienvenue



Introduction :

1. Prétendre dire les impacts de la numérisation sur le monde du travail serait immodeste
 - *“Numérisation” est un terme tellement vaste, qui englobe aussi bien la généralisation de l’usage de l’e-mail, du web, de la vidéo-conférence, la surveillance électronique et l’organisation automatisée des tâches, l’utilisation de l’IA, ...*
 - *L’évolution est progressive et a débuté il y a au moins 30 ans*
 - *Il y a des impacts tant sur la nature et la quantité des emplois (quand l’automatisation diminue le nombre et modifie le contenu de l’emploi), que sur l’organisation du travail*
2. Il y a évidemment du (très) bon et du (très) mauvais, le développement des techniques n’est pas le problème en soi, mais ce qu’on en fait

Partant de mon suivi, depuis 7 ans, du travail de plateforme et plus particulièrement de l’ubérisation, je me concentrerai sur des exemples, tirés des plateformes d’ubérisation, montrant comment le travail peut être organisé, morcellé par la numérisation, au point de détricoter le cadre normatif, voire la définition du travail

- *Sachant que les plateformes et l’ubérisation ne doit pas être “l’arbre qui cache la forêt”*
- *Ce que ces plateformes mettent en place migre, plus ou moins rapidement mais très sûrement vers les secteurs et toutes les formes de travail, même les plus traditionnelles.*



Aperçu

1. Numérisation du travail par l'ubérisation
2. Autres formes de numérisation rampante
3. Tentatives de réglementation
 - projet de directive européenne "plateformes"
 - Loi belge "plateforme"
 - Demande par la CES d'une directive sur le télétravail
4. Pistes

Numérisation par l'ubérisation - 1

- Organisation du travail automatisée
 - Organisation pas à pas, supprime toute autonomie dans la réalisation de la mission
 - Déshumanisation - Le travailleur n'a plus 'besoin' de communiquer avec ses collègues pour effectuer son travail
 - Si le travailleur a une question/remarque à formuler, son seul moyen de contact avec l'employeur est un Chatbot et/ou un formulaire web
 - Instructions et formation, via vidéos et FAQ's sur le site de la plateforme
 - Assignation dynamique des tâches
 - paiement à la tâche réalisée

Le paiement à la tâche est le moyen d'assurer l'obéissance du travailleur à la machine.

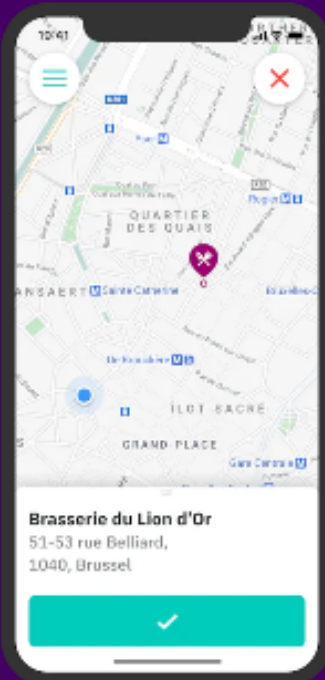


Numérisation par l'ubérisation - 2

- Contrôle et suivi permanent, sanction automatique
 - Tout est minuté, statistiques permanentes
- Mise en concurrence et isolement des travailleurs
 - Proposition des tâches via des « bourses du travail digitales – plateformes »
 - Le paiement par tâche implique que les travailleurs se disputent les missions
 - Importance des critères d'assignation des tâches
 - non-transparence des algorithmes
- Impact sur la santé et la sécurité
 - Stress algorithmique
 - Impact de l'isolement
 - Impact de la précarisation, de l'insécurité du revenu
 - Gamification - addiction

Numérisation par l'ubérisation - 3

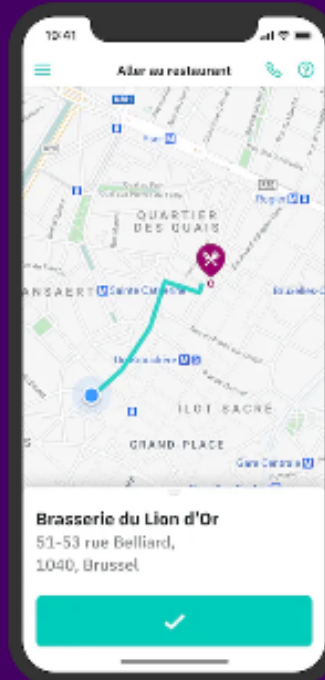
- Impact sur la forme de rémunération – paiement à la tâche – et du statut du travailleur
- Impact sur la négociation collective et la concertation sociale
- Impact sur la conciliation vie professionnelle-vie privée
 - La plateforme incite à travailler en dehors des heures normales, plus longtemps, plus loin
 - La plateforme requiert l'accès à toutes les données du téléphone (contacts, caméra, agenda, localisation, ...)
 - Collecte d'une masse de données incroyable, tant sur tous les faits et geste du travailleur que du consommateur.



1

Accepte une commande et roule

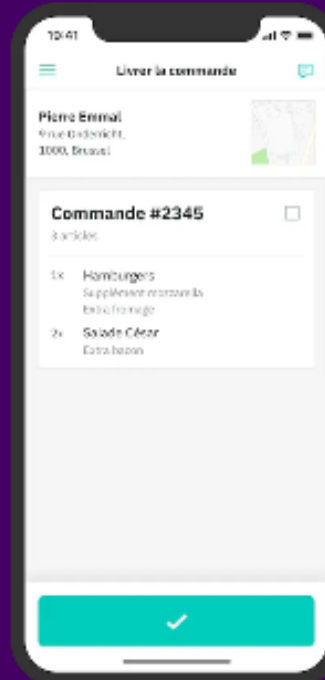
Lorsque tu es en ligne, nous te proposons une commande à livrer. Si elle te convient, appuie pour accepter la livraison.



2

Récupère la commande

Une carte s'affiche avec l'itinéraire vers le restaurant. Montre l'écran de ton smartphone au personnel du restaurant pour obtenir la commande.

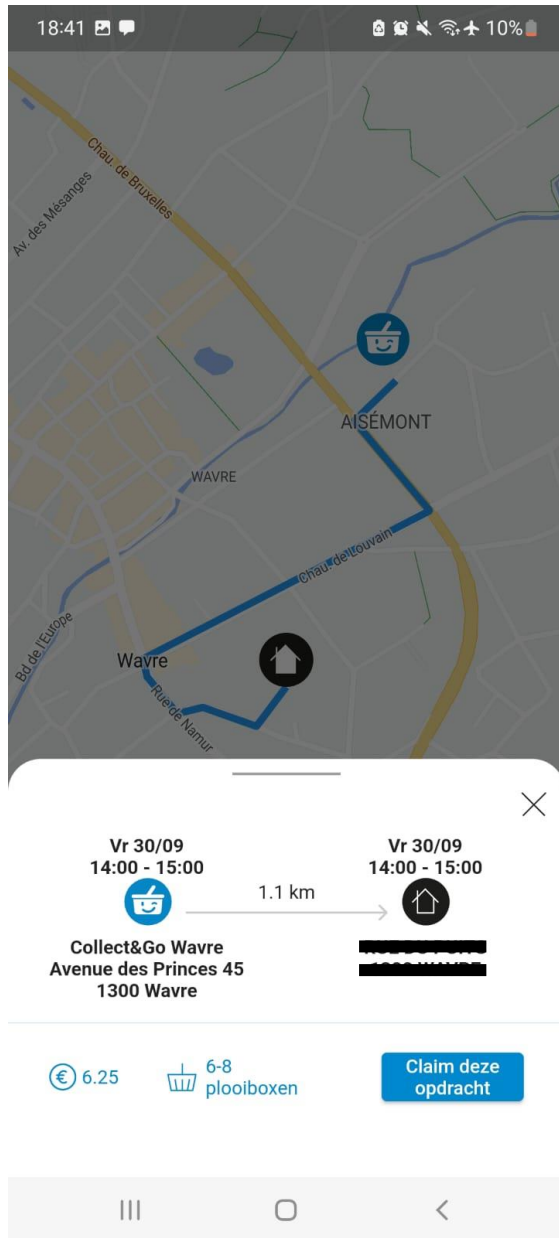


3

Livre la commande et fais un heureux

Nous affichons ensuite l'itinéraire vers l'adresse du client. Une fois la commande livrée, tu peux accepter une nouvelle commande.

Organisation automatisée



Les
résultats

Total des commandes 148

Total des commandes
non-acceptées 17

Temps pour accepter
une commande 26

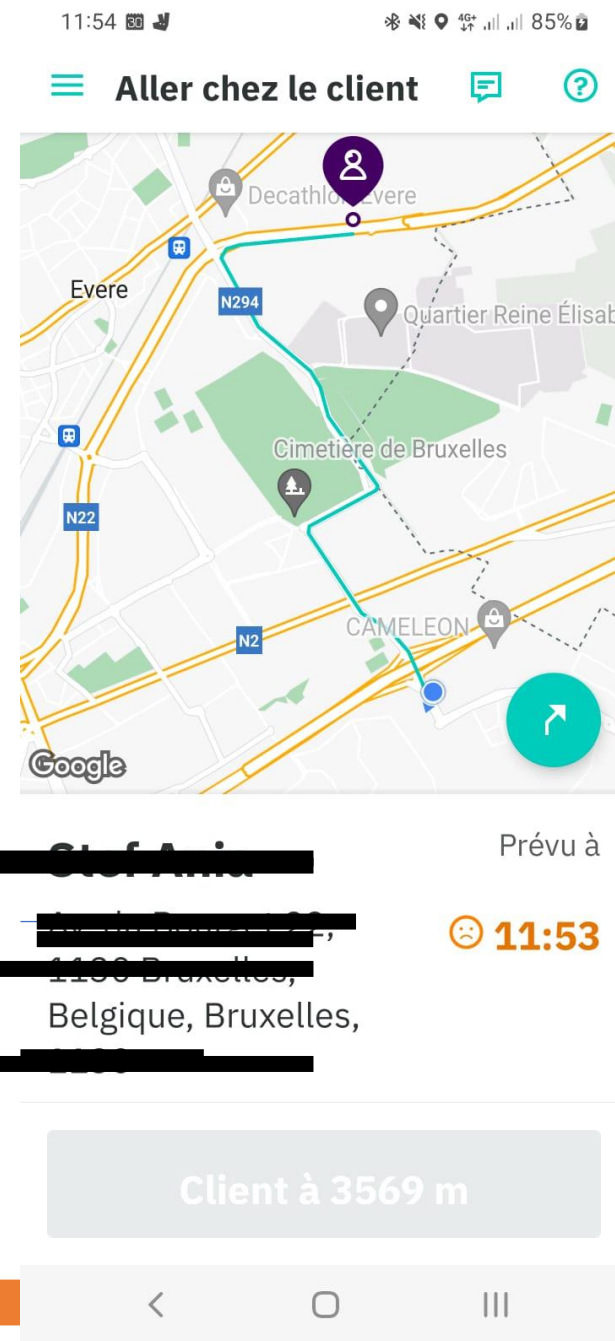
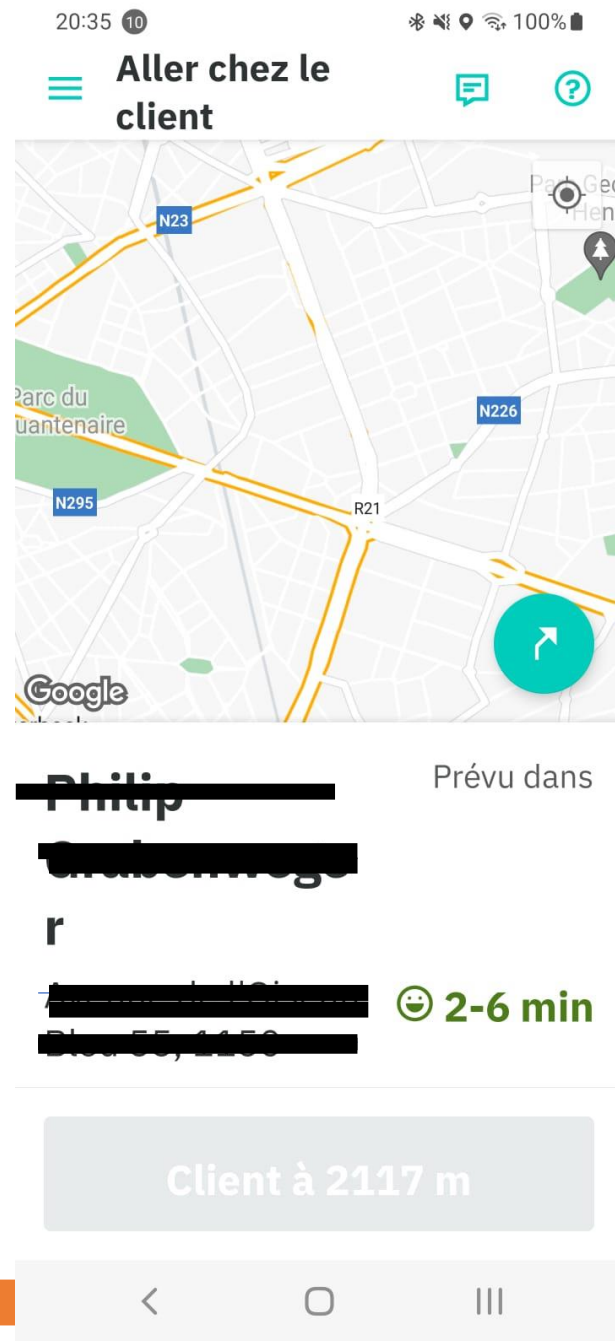
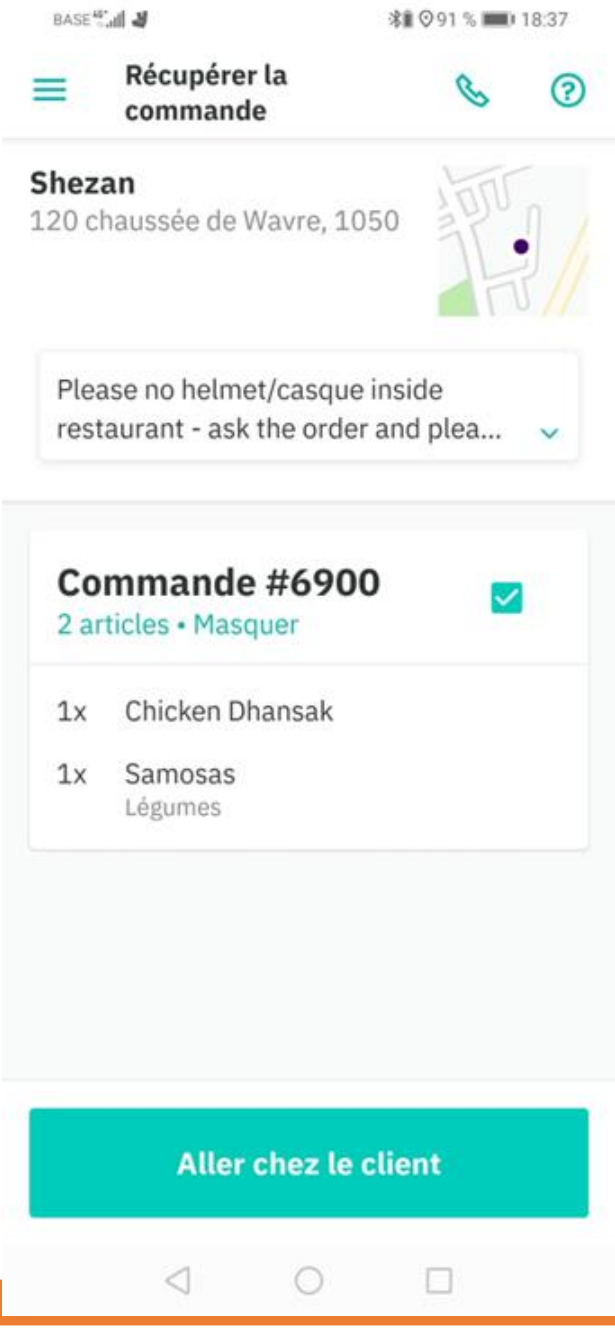
Vitesse 15,1

Kilométrage 280,4

Bonne continuation !
Love & Bicycle
L'équipe Deliveroo

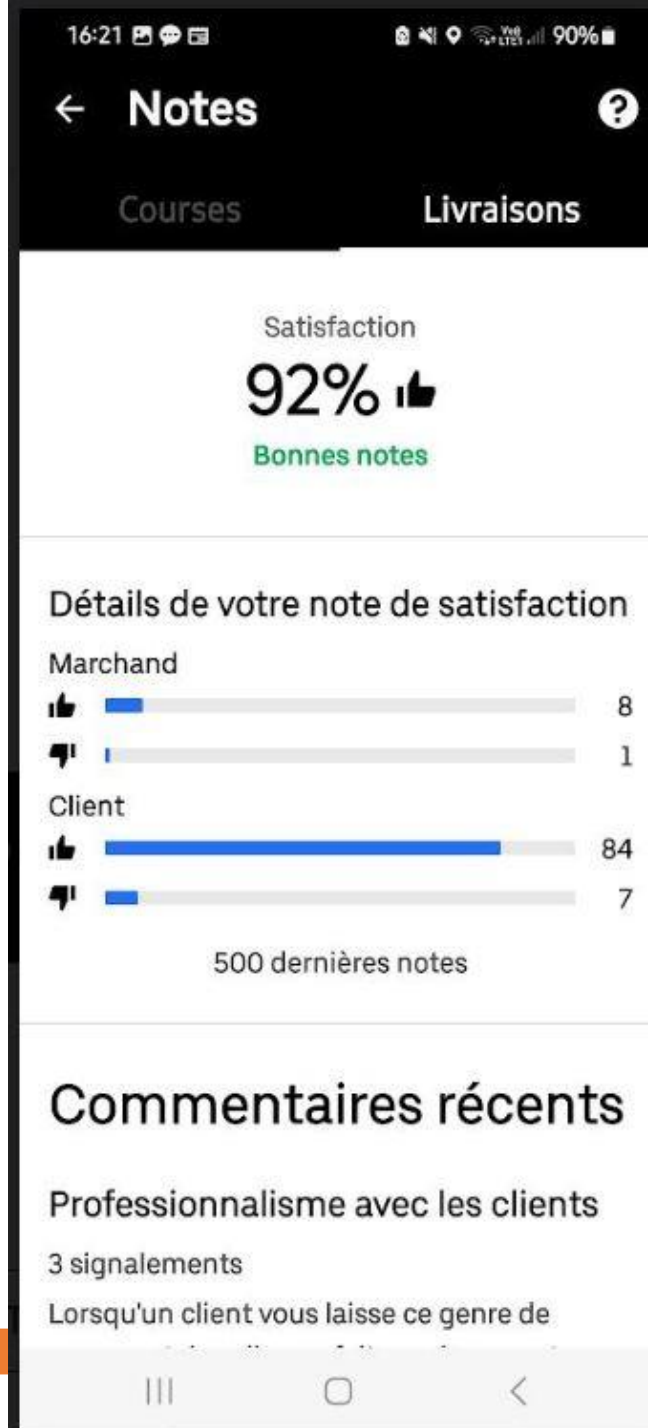
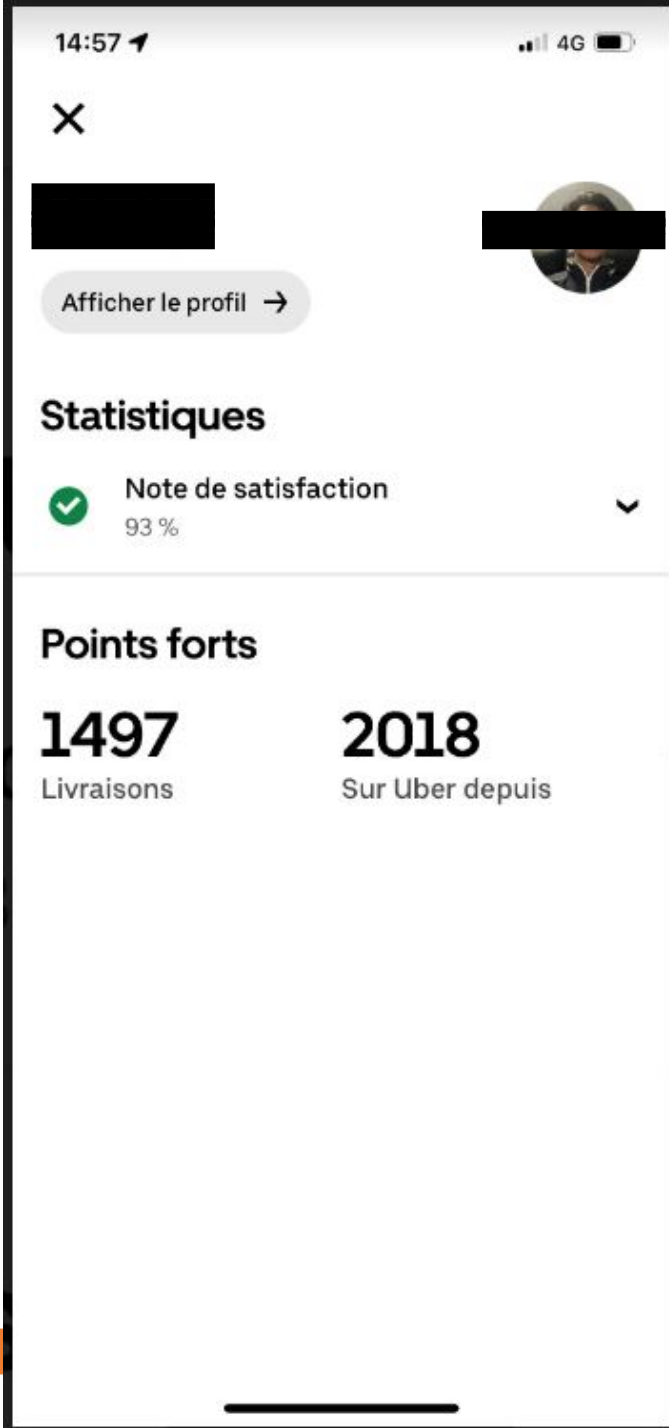
Tout est minuté
Statistiques
permanentes





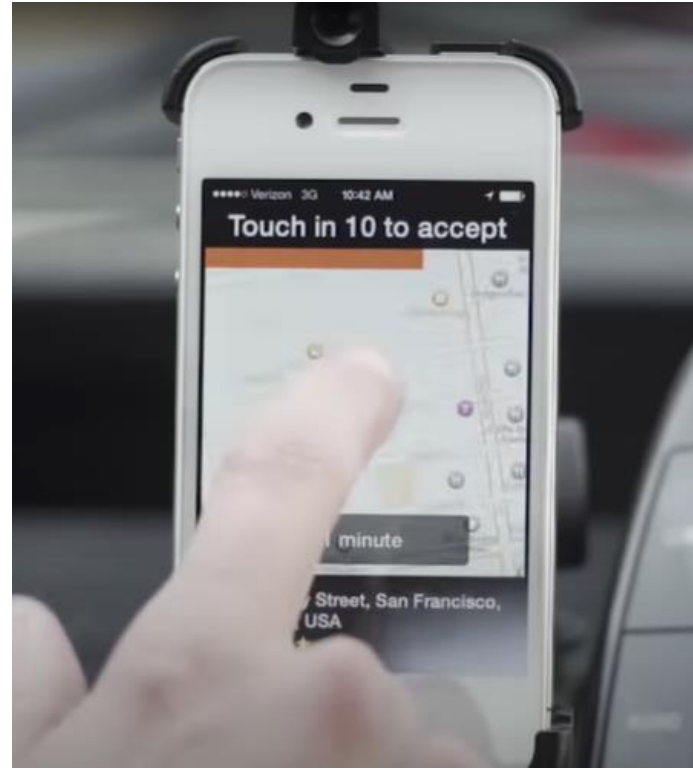
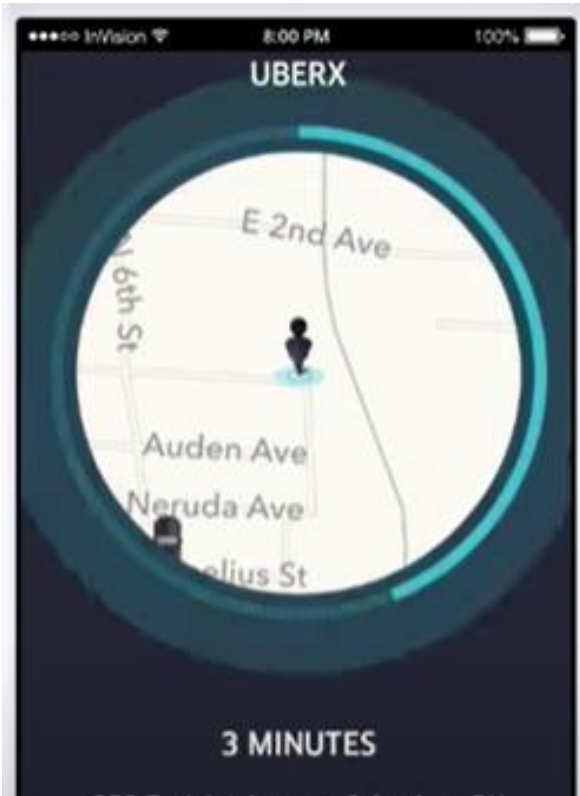
Ton
contre-
maître
est dans
ta poche





Evaluation
continue





Stress algorithmique

Once an UberX or Uber Eats request pops up on the phone screen, **drivers only have a few seconds** to accept or refuse it. If they bypass the request, it will be given to another driver. Skipping too many rides or delivery requests can affect the driver's acceptance rate and overall performance.

Nous t'avons informé à plusieurs reprises de retards de livraison importants constatés sur les commandes livrées avec ton compte de rider. Ces retards peuvent avoir un impact sur la qualité et la sécurité du service.

Sur ces commandes en particulier, le temps passé pour se rendre au restaurant et/ou chez le client dépassait la durée moyenne d'au moins 50 %. Note que ce calcul n'inclut pas le temps d'attente dans les restaurants.

Les 30-Aug-2022 et 12-Sep-2022, tu as reçu plusieurs alertes par e-mail et dans l'application Rider. Celles-ci visaient à te rappeler l'obligation de terminer toute commande acceptée dans un délai raisonnable, et ce, via n'importe quel itinéraire sûr et efficace.

Malheureusement, nous constatons toujours des retards qui affectent la qualité et la sécurité de notre service. Or, livrer les commandes en retard constitue une violation de ta convention de prestation de services.

Par conséquent, la résiliation de ton contrat prendra effet le 06/10/2022 conformément au délai de 7 jours en vigueur. Tu es libre de continuer à livrer jusqu'à cette date.

Tous les frais associés aux services de livraison

← Répondre

Solo emergencia 61 % 17:40



[Redacted] (Deliveroo Riders BE)

10 janv. 10:50 GMT

Geachte heer,

Hierbij informeren wij u dat DELIVEROO BELGIUM BVBA (« Deliveroo ») de beslissing heeft genomen om de dienstverleningsovereenkomst op 10/01/20 met onmiddellijke ingang te beëindigen en dit in overeenstemming met artikel 8.2 van de vermelde overeenkomst.

U bent dus vrijgesteld van enige prestatie vanaf 10 Januari 2020.

Hoogachtend,

Voor Deliveroo Belgium SPRL,

[Redacted]

Support Associate, Deliveroo

The **only** way to ride under the P2P status

Sanction



Exercice de prospective : comment transformer Audi Brussels en plateforme ?

- Le client commande son véhicule et ses options sur internet
- Un algorithme organise la production du véhicule
 - *Notamment l'algorithme propose aux membres d'un « pool de travailleurs disponibles » la tâche consistant à monter le véhicule. Les membres ayant accepté la mission prennent livraison des pièces, montent le véhicule, puis livrent le produit fini.*

Autres exemples de numérisation rampante

- Traçage GPS et autres nouvelles formes de **surveillance**
- **Statistiques/évaluation** automatisées et permanentes (ex : centres d'appel)
- **Télétravail**, *lorsqu'il va de pair avec une individualisation des tâches, un isolement du travailleur, lorsqu'il justifie plus de surveillance et un suivi statistique permanent, lorsqu'il empêche l'organisation collective et favorise l'individualisation des conditions de travail.*
- **Traitements et décisions automatiques** (ex : parsing des CV)
- **Nouvelles formes d'automatisation** (au moyen de techniques de numérisation évoluées, y compris IA)
 - Ex : doubleurs, acteurs et musiciens

Parsing CV's



Qu'est-ce que le parsing CV ?

L'utilisation de l'intelligence artificielle

Le terme parsing CV vient de l'anglais « to parse », qui signifie analyser. Le parsing CV analyse donc les CV grâce à l'intelligence artificielle et à des programmations algorithmiques. Il intervient entre la phase de réception des CV et de préqualification des candidats.

Cette technique va donc permettre une lecture automatique des CV envoyés par les candidats, que cela soit en candidature spontanée ou en réponse à une annonce.

L'automatisation du traitement des données

Le parsing va ainsi analyser le CV et en extraire les données de façon automatisée. Cela permet d'utiliser les données du CV pour les insérer dans un tableur de type Excel ou dans un logiciel personnalisé afin de les structurer et de procéder à leur classement.

"How Much Does It Cost?"

Pricing starts at **\$800** for **6000 annual parses**, once your free trial is over.

Get your free trial started!

Do a quick test with your most difficult trial CV set and see for yourself how much better your parsing results can be.

Pay-as-you-go

0.007 € per parsed CV page

Only pay for what you consume.

No commitment.

No hidden fees.

Fully scalable to any number of CVs.

Private & GDPR

compliant

The CV and any trace of its data are instantly deleted from our servers when its parsing is done.



Projet de directive européenne « travail de plateforme »

- Transparence sur l'usage de système automatisés de surveillance et de décision
 - Obligation d'information des travailleurs de l'existence de systèmes automatisés de surveillance et de décision
- Surveillance humaine des systèmes automatisés
 - Obligation d'évaluer les risques posés par les systèmes automatiques de surveillance et de décision sur la santé des travailleurs (risque d'accident de travail, risques psycho-sociaux)
 - Interdiction des systèmes automatisés si cela met une pression excessive sur les travailleurs de plateforme ou si cela pose un risque pour leur santé physique ou mentale
- Révision par un humain des décisions importantes
 - Obligation de justification écrite des décisions
 - Obligation d'avoir une personne de contact
 - Droit de faire revoir la décision par une personne humaine

Demande d'une directive européenne sur le télétravail



Telework: Legislative action needed by EU Commission

27/11/2023

The need for regulation on telework has become even more urgent since the pandemic, with the EU Working Conditions Survey [showing](#) people regularly working from home are six times more likely to work in their free time and twice as likely to work 48 hours.

Now, the European Commission must immediately legislate to ensure adequate working conditions for people on telework. We call on the Commission to bring forward a directive that will:

- Guarantee the existing right to disconnect;
- Ensure equal pay and treatment for teleworkers;
- Protect privacy and prevent invasive surveillance;
- Ensure that the decision to telework is in the hands of the worker and is not about replacing workplaces;
- Guarantee trade union involvement through collective bargaining in design and delivery of telework.



Pistes

- Etablir des normes valables inconditionnellement pour tout « travail/prestation » et non plus conditionnées par la forme de ce travail – élargir le périmètre du cadre normatif :
 - Rémunération minimale, barèmes
 - Conditions de travail (santé/sécurité, protection contre les violences, durée, suspension, ...)
 - Couverture sociale
 - Libertés syndicales / droit de négociation collective
- Postuler l'emploi (y compris rémunération et couverture sociale) pour tous et le partage public du travail, au lieu de laisser à des acteurs privés la prérogative de ce partage

United freelancers:

C'est quoi ?

Une “nouvelle” branche de la CSC

A destination de qui ?

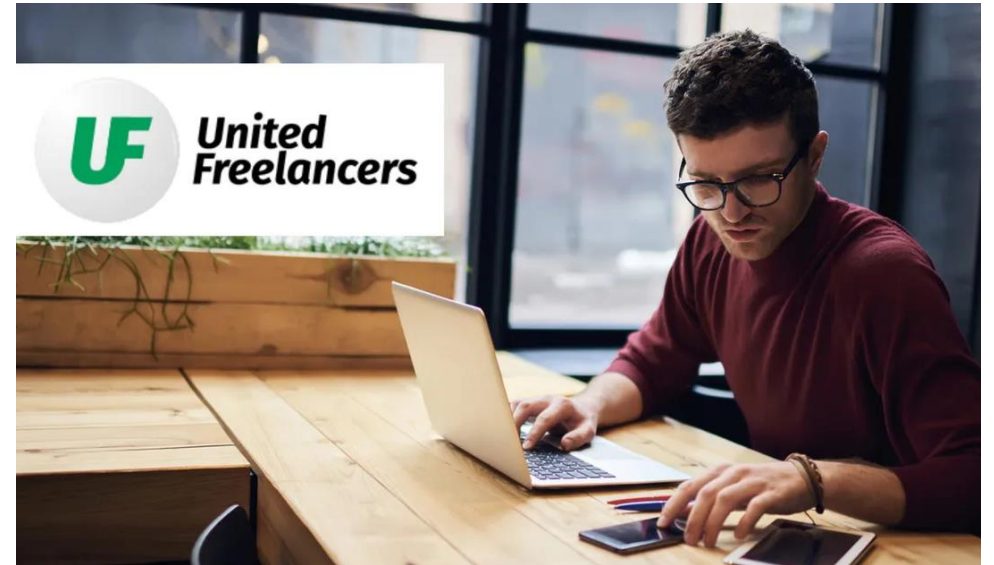
Les travailleurs sans contrat de travail
(*freelancers indépendants sans personnel, travailleurs ubérisés, midlancers, ...*)

Ampleur ?

Depuis 2019, 100.000 / 10.000

Notre but ?

- Intervenir pour défendre les conditions de travail
- Comprendre les nouvelles formes de travail, les aspirations des travailleurs et leur utilisation subversive des droits des travailleurs



Comment United Freelancers intervient pour ses affiliés ?

Individuel:

- Soutien syndical et juridique de première ligne
- Assistance juridique auprès des tribunaux

Collectif

Auprès d'un donneur d'ordre/utilisateur, au niveau sectoriel et au niveau régional/national



www.unitedfreelancers.be, unitedfreelancers@acv-csc.be,

02 244 31 00



Vragen?

