

MATÉRIEL DE FORMATION

Responsables de la négociation,
négociateur·rices et personnel syndical

Caraïbes, Amérique du Nord, Canada et Europe
Janvier/Février 2023



FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG

Les documents suivants, rédigés par la Dr Christina Colclough et la Dr Hannah Johnston, sont mis à la disposition du public, avec autorisation de l'Internationale des Services Publics et du *Why Not Lab*, sous une licence [Creative Commons d'Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification](#).

Si vous utilisez ces documents, veuillez les mentionner de la manière suivante :
« Hannah Johnston et Christina Colclough/le [Why Not Lab](#) pour [l'Internationale des Services Publics, 2023](#) »

Table des matières

Synthèse	4
Notre avenir numérique	6
Pourquoi ce projet ?	6
Négocier pour gagner	9
Données.....	9
Il ne s’agit pas seulement de vous.....	10
Les données au travail - les données confèrent le pouvoir.....	10
Réglementations relatives à la protection des données	11
Les algorithmes.....	13
Exemple d’un système algorithmique au travail.....	14
Réflexions	15
Portail de négociation sur la numérisation	16
Contenu du portail.....	16
Comment utiliser ce portail.....	17
Viser la croissance.....	18
Négocier les droits à l’égard des données – un outil	19
Contenu de l’outil	19
Comment utiliser cet outil	20
Co-gouvernance des systèmes algorithmiques	21
Contenu du guide.....	21
Comment utiliser ce guide	22
Références et autres documents utiles	23
Addendum 1 : Droits à l’égard des données – informations complémentaires	24
Comment les employeurs collectent-ils les données ?	24
Quelles sont les caractéristiques de la surveillance numérique ?.....	25
Comment les données sont-elles utilisées ?.....	26
Addendum 2 : Pourquoi ces 7 thèmes sur la co-gouvernance ?	27

Synthèse

Ce matériel de formation présente trois ressources pour vous aider dans vos négociations collectives – le Portail de négociation sur la numérisation, l’Outil sur la négociation des droits à l’égard des données et le Guide sur la co-gouvernance des systèmes algorithmiques. Elles ont toutes trait à la numérisation du travail, des travailleurs et travailleuses et des services publics. Elles sont conçues pour vous aider, vous et votre syndicat, à lutter en faveur d’un rapport de force plus équitable sur le lieu de travail.

Les enjeux sont grands. Alors que les travailleurs et travailleuses sont de plus en plus évalué·es, suivi·es et sondé·es par des outils et systèmes numériques, les syndicats doivent tout faire pour protéger leurs droits, leurs libertés et leur autonomie. Si les technologies numériques et certaines formes d’automatisation peuvent profiter aux travailleurs et travailleuses, les conséquences néfastes d’une transformation numérique non réglementée et non contrôlée sont nombreuses. Les marchés du travail peuvent être restreints et exclure les travailleurs et travailleuses issus de groupes minoritaires ou d’autres personnes qui ne correspondent pas aux normes générées par des algorithmes pour déterminer qui est un·e « bon·ne » travailleur·euse. La discrimination est déjà en marche et se poursuivra. Nous risquons d’assister à une déqualification de la main-d’œuvre, étant donné que les systèmes automatisés décident de ce que les travailleurs et travailleuses doivent et ne doivent pas faire.

La nature « permanente » des technologies numériques entraîne une intensification du travail, qui s’étend jusque dans notre vie privée. Nous en faisons parfois l’expérience directe lorsque nous recevons des notifications lors de l’arrivée de courriels ou de messages tout au long de la journée. D’autres fois, nous ne remarquons pas l’omniprésence de la technologie, car les applications que l’on nous a demandé de télécharger sur nos téléphones collectent des données sur nous même lorsque nous ne travaillons pas.

Et la numérisation est utilisée pour renforcer le contrôle des entreprises, la sous-traitance et la privatisation. Les données que les services publics collectent ne devraient jamais être laissées aux seules mains des sociétés qui les exploitent à des fins lucratives, mais devraient plutôt être contrôlées démocratiquement par des services publics de qualité.

Dans notre cheminement vers la refonte de la numérisation du travail, nous serons nombreux·euses à reconnaître que la direction doit être davantage sensibilisée aux

conséquences de l'acceptation pure et simple des promesses et des déclarations des grandes entreprises technologiques qui font la promotion de leurs outils et systèmes numériques. Nous devons protéger les droits des travailleurs et travailleuses et des usager·ères des services publics et veiller à ce que la direction comprenne les enjeux et ses responsabilités.

La refonte de la numérisation du travail et des travailleurs et travailleuses prendra du temps. Nous espérons que les trois ressources que nous présentons ici stimuleront vos efforts. N'hésitez pas à partager ce matériel avec vos collègues. Enseignez pour l'avenir – inspirez les autres. Utilisez également le réseau des organisateurs et organisatrices des droits numériques de votre région. Il peut servir d'organe de réflexion pour vos délibérations ou vous aider à élaborer des stratégies et des réponses. Les Bureaux régionaux de l'ISP peuvent vous mettre en contact avec le réseau.

Ensemble, nous pouvons façonner une numérisation qui profite aux travailleurs et travailleuses, ainsi qu'aux services publics.

/Daniel Bertossa

Assistant secrétaire général
Internationale des Services Publics

Notre avenir numérique

Notre avenir numérique est un projet de l'ISP de renforcement des capacités, d'une durée de trois ans, visant à doter les syndicats des informations et des compétences nécessaires pour influencer la numérisation du travail et des services publics. Le projet est en bonne voie. En 2021, l'ISP a formé des [organiseurs et organisatrices des droits numériques](#) au niveau régional – un groupe d'expert·es syndicaux·ales qui seront les ressources et les spécialistes des régions en matière de changement numérique. En 2022, les [dirigeant·es syndicaux·ales](#) ont participé à des ateliers pour discuter du rôle de leur syndicat pour soutenir les travailleurs et travailleuses face à la numérisation des services publics et de l'emploi.

Nous nous tournons désormais vers celles et ceux d'entre vous qui mèneront la négociation collective au sein de votre syndicat, que vous soyez dirigeant·e syndical·e, responsable de la négociation, délégué·e syndical·e ou employé·e du syndicat impliqué·e dans la négociation collective.

Pourquoi ce projet ?

La pandémie de Covid-19 a accéléré la numérisation des services publics, souvent avec l'objectif affiché de rendre les services plus efficaces et productifs. Les systèmes numériques – ou plus exactement les « systèmes algorithmiques » – se sont rapidement introduits dans de nombreux secteurs des services publics. Cette transformation n'est pas neutre. Dans le monde entier, il existe de nombreux exemples de systèmes et d'outils numériques qui ont porté préjudice tant au public qu'aux travailleurs et travailleuses. [\(Colclough 2022\)](#)

Bien que certains gouvernements prévoient, ou aient mis en place, de nouveaux règlements, lois et projets de loi pour limiter ces préjudices, l'utilisation de systèmes numériques visant à gérer les travailleurs et travailleuses par le biais de la « gestion algorithmique » est l'un des domaines les moins réglementés du déploiement numérique. Les droits des travailleurs et travailleuses à l'égard des données utilisées, analysées, regroupées et transmises sont mal définis dans de nombreuses réglementations sur la protection des données – si tant est qu'elles existent. Mais il en va de même pour les droits des travailleurs et travailleuses à participer aux évaluations des technologies, à proposer des changements et à codécider de ce que ces systèmes peuvent faire de manière acceptable et de ce qu'ils ne peuvent pas faire.

Ce matériel servira de support aux sessions de formation qui seront dispensées. Les sessions seront pratiques et se concentreront sur l'apprentissage et l'utilisation des

outils et des guides créés par l'ISP afin de soutenir les négociations collectives et les activités de plaidoyer politique dans le domaine du numérique.

L'enjeu est de taille. Les préjudices que les travailleurs et travailleuses subissent déjà se ressentent ici et maintenant. Les conséquences à long terme de la quantification du travail et des travailleurs et travailleuses, puisque tout est transformé en points de données utilisés pour prédire, comparer, évaluer et noter les actions des personnes, pourraient bien signifier la fin des marchés du travail diversifiés et inclusifs. Les syndicats doivent agir !

Les déséquilibres croissants des rapports de force sur les lieux de travail provoqués par le déploiement des technologies numériques et la thésaurisation des données constituent un phénomène mondial. Pour remodeler le mode de numérisation actuel, les syndicats doivent coopérer et échanger les bonnes et les mauvaises pratiques, ainsi que les questions et les incertitudes. S'entraider afin de mettre en place un monde du travail numérique alternatif et durable qui place la vie privée et les droits fondamentaux des membres au centre des préoccupations sera essentiel pour garantir des services publics de qualité et un travail décent dans les années à venir.

La numérisation du travail et des relations d'emploi a également un impact sur de nombreux sujets traditionnellement traités par les syndicats : discrimination et préjugés, santé et sécurité au travail, bien-être physique et mental, temps de travail, intensité du travail, répartition du travail, sécurité de l'emploi, formation et salaires. Pourtant, les moyens par lesquels ces impacts se produisent sont nouveaux et touchent au cœur de ce qui constitue un outil ou un système numérique : les données et les algorithmes. Les trois ressources/outils suivants seront présentés dans ce matériel de formation et dans les leçons.

1. **Une ressource : Le Portail de négociation sur la numérisation** – une base de données de clauses de conventions collectives sur le numérique, négociées par des syndicats du monde entier, dans un but d'apprentissage et d'inspiration mutuels.
2. **Un outil : Négocier les droits à l'égard des données** – un outil étape par étape pour soutenir vos négociations en vue de renforcer les droits des travailleurs et travailleuses à l'égard des données.
3. **Un guide : Co-gouvernance des systèmes algorithmiques** – 21 questions que vous pouvez poser à la direction pour qu'elle soit responsable, redevable, équitable et inclusive lors du déploiement de systèmes et d'outils numériques.

En outre, le guide de l'ISP « [Numérisation : un guide d'action syndicale](#) » fournit des informations de base aux syndicats et aux travailleurs et travailleuses des services publics afin de mieux comprendre comment ces changements touchent les syndicats et les travailleurs et travailleuses des services publics du monde entier.

Nous commençons ce recueil par une brève discussion sur les données et les algorithmes, leur influence sur le travail et les travailleurs et travailleuses, et pourquoi nous devons renforcer nos capacités à négocier pour gagner !

Négocier pour gagner

CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LES DONNEES ET LES ALGORITHMES

Avant de plonger dans les ressources pratiques qui visent à soutenir la négociation collective et les activités de plaidoyer politique sur la numérisation des services publics et de l'emploi, il s'avère important de comprendre les caractéristiques fondamentales de la numérisation : les données et les algorithmes qui rendent cette évolution des nouvelles technologies si différente des précédentes.

Données

Les données sont extraites de nos actions et inactions à un rythme effréné. Pensez simplement à votre smartphone. Il s'agit d'un ordinateur puissant qui comporte actuellement 14 capteurs. Il suit chacun de vos pas, car, avouez-le, vous le prenez toujours avec vous. Il peut vous indiquer la météo, l'itinéraire à suivre, vous connecter à Internet et à tous et toutes vos ami·es. Il peut entendre et voir. C'est un outil puissant, pratique, mais c'est aussi un appareil de surveillance hors pair. Il sait où vous vous trouvez, mais aussi où vous ne vous trouvez pas. Il sait si vous faites du sport, à quelle fréquence et quels exercices vous pratiquez. Il sait aussi si vous ne le faites pas. Votre smartphone et vos applications collectent des données sur vous, en retirent des informations statistiques (établissent votre profil) et les utilisent ensuite pour vous proposer des publicités et aussi, en fin de compte, pour vous manipuler. Le monde qui vous est proposé, les publicités que vous voyez, sont déterminés par des algorithmes.

Ajoutez à cela toutes les informations que vous donnez quand vous utilisez votre carte de crédit pour effectuer un achat en ligne (ou quand vous ne l'utilisez pas pour certaines choses). Ou lorsque vous publiez quelque chose sur les réseaux sociaux, lorsque vous « aimez » la publication d'un·e ami·e, mais celle d'un·e autre, lorsque vous utilisez des services en ligne (administratifs ou privés), lorsque vous utilisez votre carte de fidélité ou vous surfez tout simplement sur Internet.

Vous fournissez des données (informations) qui sont utilisées pour établir un profil et prédire quel type de consommateur ou consommatrice vous êtes, pour qui vous allez probablement voter, quel type de travailleur ou travailleuse vous êtes, en d'autres mots quel genre de personne vous êtes. Ces systèmes sont obscurs, cachés sous le capot, ils vous surveillent et prédisent ce que vous allez faire, ce que vous devriez faire, ou ce que vous devriez voir ou ne pas voir.

Pensez à toutes ces données (imaginez-les comme un flux constant d'informations que vous donnez sciemment ou inconsciemment) et demandez-vous quelle influence elles peuvent, ou pourraient, avoir sur votre travail et votre carrière. Peut-être que vous avez un profil **LinkedIn**. Aujourd'hui, les « dataminers » ou « explorateurs de données » connaissent votre sexe, votre âge, ce que vous faites, ainsi que vos compétences, votre formation et votre expérience professionnelle. Il n'est pas difficile de dresser votre profil de travail : valez-vous la peine qu'on investisse en vous, ou pas ?

Il ne s'agit pas seulement de vous

« Je n'ai rien fait de mal, alors pourquoi m'inquiéter si on utilise mes données ? » Vous n'êtes pas le-la seul·e à penser cela. Mais, il ne s'agit pas seulement de vous. Certes, vos données en disent long sur vous. Mais elles peuvent avoir un impact énorme sur les opportunités de travail et de vie des personnes qui vous ressemblent, ou qui ne vous ressemblent absolument pas. C'est dû au phénomène d'« extrapolation » et le rôle qu'il joue dans l'analyse prédictive.

La statistique est la science de l'apprentissage à partir des expériences, en particulier des expériences qui arrivent petit à petit. L'analyse prédictive prend en compte toutes les expériences liées à vos actions et inactions, les combine avec celles d'autres personnes semblables ou différentes, et les envoie ensuite à de puissants systèmes de calcul. Le résultat de ce calcul ? Des estimations sur la manière dont vous et les personnes qui vous ressemblent ou sont fondamentalement différentes de vous êtes susceptible d'agir dans une situation donnée. Vos affinités politiques changeront-elles si vous êtes constamment alimenté par certaines nouvelles - y compris des « infox » (fausses informations) ? Votre vitesse de travail diminuera-t-elle si vous travaillez à côté d'une personne d'un certain âge, sexe ou origine ethnique ? Achèterez-vous des aliments issus de l'agriculture biologique si on vous montre certaines publicités ? Des études ont [montré](#) que même lorsque les employeurs tentent d'atteindre tous les publics avec une offre d'emploi, ce public est souvent filtré, entre autres, par l'algorithme de Facebook. C'est souvent cet algorithme, plutôt que celui de l'employeur, qui décide si vous êtes un·e candidat·e potentiel·le et si vous devez voir l'offre d'emploi ou non.

Les données au travail - les données confèrent le pouvoir

Les données qui sont extraites sont essentiellement des informations sur nos actions privées. Il s'agit de nos données. Même sur les lieux de travail, la surveillance et le contrôle dont vous faites l'objet en tant que travailleur ou travailleuse collectent des données sur vous et sur ce que vous faites (et ne faites pas) et constituent donc des

informations sur vous. Le fait que l'employeur sache si vous parlez à un·e collègue, si vous allez 5 fois aux toilettes, si vous passez du temps à naviguer sur Internet ou à faire une pause, et comment il utilise ensuite ces données est une question de pouvoir.

L'employeur et les systèmes qu'il utilise créent de nombreux « faits » sur vous et vos collègues qui peuvent avoir une véritable influence sur votre vie professionnelle, la continuité de votre emploi et vos possibilités de carrière. Vous ont-ils demandé la permission ? Étiez-vous au courant que ces systèmes existent sur votre lieu de travail ? Savez-vous quelles données sont collectées et dans quel but ? L'employeur vend-il des ensembles de données aux nombreux courtiers en données qui existent ? Si c'est le cas, avez-vous été informé·e que les informations extraites de vos actions et inactions constituent une source de revenus supplémentaires pour votre employeur ? Où en est votre droit à la vie privée ? L'Addendum 1 : Droits à l'égard des données – informations complémentaires présente les techniques utilisées généralement par les employeurs pour collecter vos données.

Le résultat de cette surveillance de la société et du marché du travail est la répartition inégale du pouvoir. Si, en tant que travailleurs et travailleuses, nous ne savons pas quelles données sont extraites, dans quel but, où elles sont stockées, qui y a accès et si elles sont vendues, nous sommes essentiellement privé·es de tout pouvoir. Si, en outre, nous n'avons que peu, voire aucun, droit de modifier ou de bloquer les données et les informations qui peuvent être extraites, nous sommes essentiellement réduit·es à l'état d'objet. Nous devenons des variables dans une équation mathématique qui détermine si nous sommes productifs·ves et efficaces.

En réalité, quel que soit le « résultat », qu'il soit horriblement mauvais ou qu'il mérite une explication, il peut avoir des répercussions très dures et très réelles sur notre vie professionnelle, notre travail et nos carrières. Cette objectivation, ou cette « quantification des travailleurs et travailleuses », transforme le travail en une marchandise, tant au niveau individuel que de la collectivité de travailleurs et travailleuses.

Réglementations relatives à la protection des données

En ce qui concerne les réglementations sur la protection des données en Europe, en Amérique du Nord, au Canada et dans les Caraïbes, les lois sur la protection des données reposent sur les droits de l'individu. Si les travailleurs et travailleuses de l'**Union européenne** disposent de certains droits protecteurs en matière de données grâce au Règlement général sur la protection des données (RGPD), ce n'est pas vraiment le cas en Amérique du Nord, au Canada et dans les Caraïbes.

Dans les **Caraïbes**, certaines lois concernant la protection des données ont été renouvelées et alignées avec le RGPD. C'est notamment le cas en Jamaïque (2020) et en Barbade (2019). Toutefois, dans d'autres pays, ces lois n'ont pas été mises à jour et les citoyen·nes ainsi que les travailleurs et travailleuses ne bénéficient que d'une faible protection en matière de données ([ECLAC 2020](#)).

Le 16 juin 2022, le **gouvernement canadien** a déposé le [projet de loi C-27](#), « *Loi édictant la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs, la Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données et la Loi sur l'intelligence artificielle et les données et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois* ». Ce projet de loi est également connu sous le nom de **Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique** et vise à mettre à jour la loi fédérale canadienne sur la protection de la vie privée dans le secteur privé, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), à créer un nouveau tribunal et à proposer de nouvelles règles pour les systèmes d'intelligence artificielle (IA). Bien que le projet de loi ne couvre donc pas les employé·es du secteur public, il est mentionné ici en raison de deux articles inquiétants, à savoir les articles 23 et 24.

Renseignement produit par l'individu

23 L'organisation peut recueillir, utiliser ou communiquer les renseignements personnels d'un individu, à son insu ou sans son consentement, s'il s'agit d'un renseignement qui est produit par l'individu dans le cadre de son emploi, de son entreprise ou de sa profession et dont la collecte, l'utilisation ou la communication est compatible avec les fins auxquelles il a été produit.

Relation d'emploi : entreprise fédérale

24 Dans le cadre d'une entreprise fédérale, l'organisation peut recueillir, utiliser ou communiquer les renseignements personnels d'un individu sans son consentement, si à la fois :

- **(a)** la collecte, l'utilisation ou la communication est nécessaire pour établir ou gérer la relation d'emploi entre l'individu et l'organisation, ou pour y mettre fin ;
- **(b)** l'organisation a informé l'individu que ses renseignements personnels seraient ou pourraient être recueillis, utilisés ou communiqués à ces fins.

Si ces articles restent en l'état, ils donneront *de facto* aux employeurs du secteur privé le droit de faire ce qu'ils veulent des données qu'ils ont extraites sur les travailleurs et travailleuses dans le cadre de leur emploi sans aucune obligation d'obtenir le consentement des travailleurs et travailleuses ni de les en informer. Il est urgent que les syndicats y prêtent attention.

Aux **Etats-Unis**, la CCPA/CPRA (la loi californienne sur la confidentialité des mégadonnées) garantit, à partir du 1er janvier 2023, la couverture des travailleurs et travailleuses, ce qui signifie que, pour la première fois, les travailleurs et travailleuses aux Etats-Unis auront le droit de savoir quelles données leur employeur collecte sur eux-elles (par surveillance électronique ou par d'autres moyens), dans quel but, avec qui l'employeur partage ces données, et de refuser la vente de leurs données. Ailleurs aux Etats-Unis, des rapports récents font état d'une pression exercée par l'industrie en faveur de réglementations affaiblissant la protection des données dans 14 Etats. Inspirés de la loi sur la protection des données adoptée à la hâte dans l'Etat de Virginie, qui aurait été [rédigée par](#) Amazon et soutenue par Microsoft, certains de ces 14 projets de loi privent les travailleurs et travailleuses de toute protection. Le projet de loi S.46 de l'*Information Privacy Act* de l'Etat de Massachusetts [fait figure d'exception](#). En effet, si le projet est adopté dans son état actuel, la surveillance sur les lieux de travail sera strictement réglementée.

Les algorithmes

De nombreux termes décrivent le fonctionnement interne des systèmes numériques. Les algorithmes se trouvent au cœur de tous les systèmes numériques. Les algorithmes sont une série d'opérations mathématiques (équations, algèbre, logique, probabilité, calcul) transformées en code informatique. Ce code est ensuite alimenté avec des données, certaines étant réelles (par exemple, des informations sur vos allées et venues tout au long de la journée de travail), d'autres « synthétiques », c'est-à-dire des données qui simulent le monde réel.

Les algorithmes sont une série d'instructions qui montrent du début à la fin comment accomplir une tâche ou résoudre un problème. Considérez un algorithme comme une recette de cuisine. L'algorithme est chargé de préparer la meilleure soupe à la tomate. On lui demande de couper 200 grammes d'oignons, de les rissoler, d'ajouter l'ail, puis 2 boîtes de tomates en conserve. Le résultat produit par l'algorithme sera très différent si vous changez l'ordre des instructions, par exemple si vous rissolez les tomates et pas les oignons. Par conséquent, ce qui compte ici, c'est **1. Le but du système, 2. Les données, 3. Les instructions** et **4. L'ordre de ces instructions**.

Définition d'un algorithme :

« une procédure étape par étape qui permet de résoudre un problème ou d'atteindre un objectif,

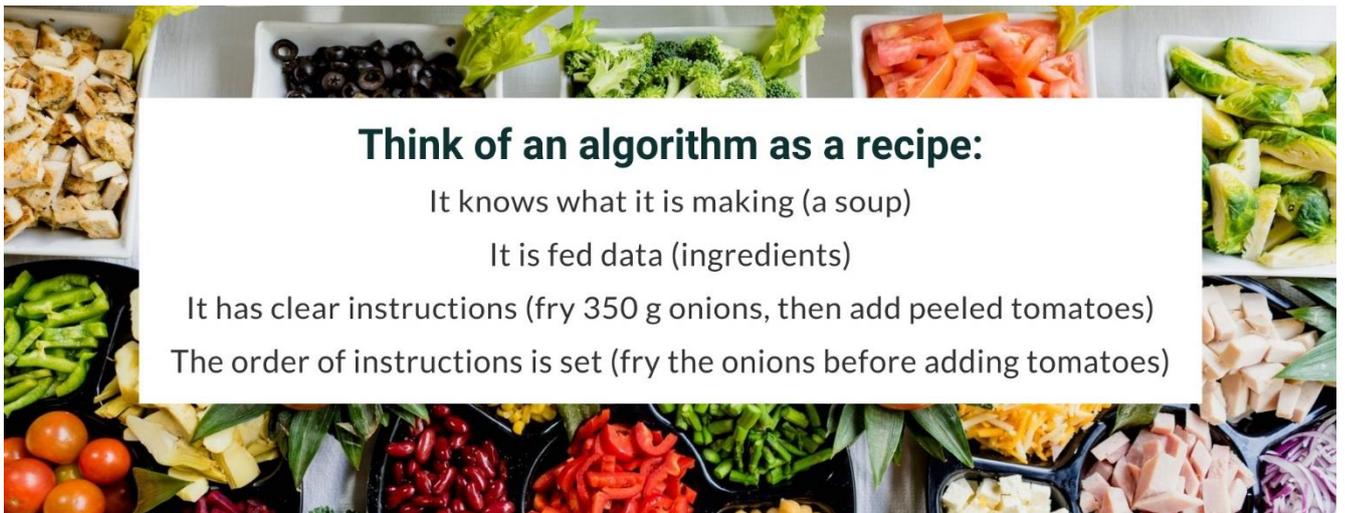


Figure 1 : Les algorithmes sont semblables à une recette

Pour vous, en tant que représentant·es syndicaux·ales, cela peut se traduire par une série de questions que vous devez soulever auprès de la direction pour la rendre responsable des systèmes et des outils qu'elle déploie et des effets qu'ils peuvent avoir sur les travailleurs et travailleuses et les membres du public.

Exemple d'un système algorithmique au travail

Imaginons par exemple un **système de planification automatisé** pour les soignant·es à domicile.

- Son objectif consiste à augmenter le nombre de client·es par travailleur·euse.
- Son objectif secondaire est d'améliorer la satisfaction des client·es.
- Il extrait les données historiques de tous les itinéraires précédents empruntés par les travailleurs et travailleuses par rapport aux emplacements des client·es et aux taux de satisfaction des client·es.
- Dans cet ordre, il a été chargé de faire correspondre l'optimisation des itinéraires aux « préférences » des client·es.

Ce système de planification pourrait avoir plusieurs impacts très négatifs sur les travailleurs et travailleuses. Le travail deviendra plus stressant à mesure que le nombre de client·es par travailleur·euse augmentera et/ou que le temps alloué à chaque client·e diminuera. Les « préférences » des client·es peuvent entraîner des biais au détriment des groupes de soignant·es à domicile moins représenté·es. En outre, les travailleurs et travailleuses qui ne « correspondent » pas aux préférences des client·es pourraient hériter des horaires de travail les moins favorables ainsi que d'une augmentation du pourcentage de client·es plus gravement malades (puisque ces dernier·ères sont si mal en point, leur taux de satisfaction sera jugé moins important). Les discriminations abondent ! Les syndicats doivent agir !

Dans ce cas, vous pourriez engager des négociations avec la direction sur la gouvernance du système, y compris la mise en place de garanties contre la discrimination et les biais, et veiller à ce que les objectifs du système n'entraînent pas une détérioration des normes de santé et de sécurité au travail. Nous reviendrons sur la question de la gouvernance dans le chapitre ci-dessous sur la [Co-gouvernance des systèmes](#) algorithmiques.

Réflexions

Cette révolution technologique est très différente des précédentes. La profondeur et l'ampleur de l'impact social de cette vaste extraction de données et des systèmes algorithmiques vont au-delà de ce que beaucoup d'entre nous peuvent imaginer. Compte tenu du vide réglementaire actuel, il s'avère judicieux que les syndicats exigent que les technologies numériques de gestion des travailleurs et travailleuses respectent les droits, les libertés et l'autonomie des travailleurs et travailleuses. Il est nécessaire de prévoir des clauses dans les conventions collectives couvrant l'extraction des données, les fins auxquelles elles sont analysées, les personnes qui y ont accès et ce qu'il en advient lorsque les objectifs ont été atteints. Les syndicats doivent participer à la codétermination des objectifs des systèmes et outils numériques, ainsi qu'à la définition des garanties et des limites claires de leur utilisation. Nous allons maintenant nous intéresser à ces questions pratiques. La première ressource que nous présenterons est le Portail de négociation sur la numérisation de l'ISP – une mine d'or qui renferme des clauses et des lignes directrices déjà négociées par des syndicats du monde entier.

Portail de négociation sur la numérisation

La numérisation peut toucher tous les aspects de l'organisation du travail, qu'il s'agisse des processus d'embauche, de la prestation de services, de l'évaluation, de la discipline, etc. Ces questions figurent depuis longtemps parmi les préoccupations des syndicats, et en cette période de vaste transformation, les syndicats doivent continuer à œuvrer en faveur d'un rapport de force plus équitable sur le lieu de travail. L'ISP a lancé [Le portail de négociation sur la numérisation](https://publicservices.international/digital-bargaining-hub?id=13168&lang=fr), une ressource destinée à aider les syndicats à relever les défis de la numérisation à la table des négociations.

Contenu du portail

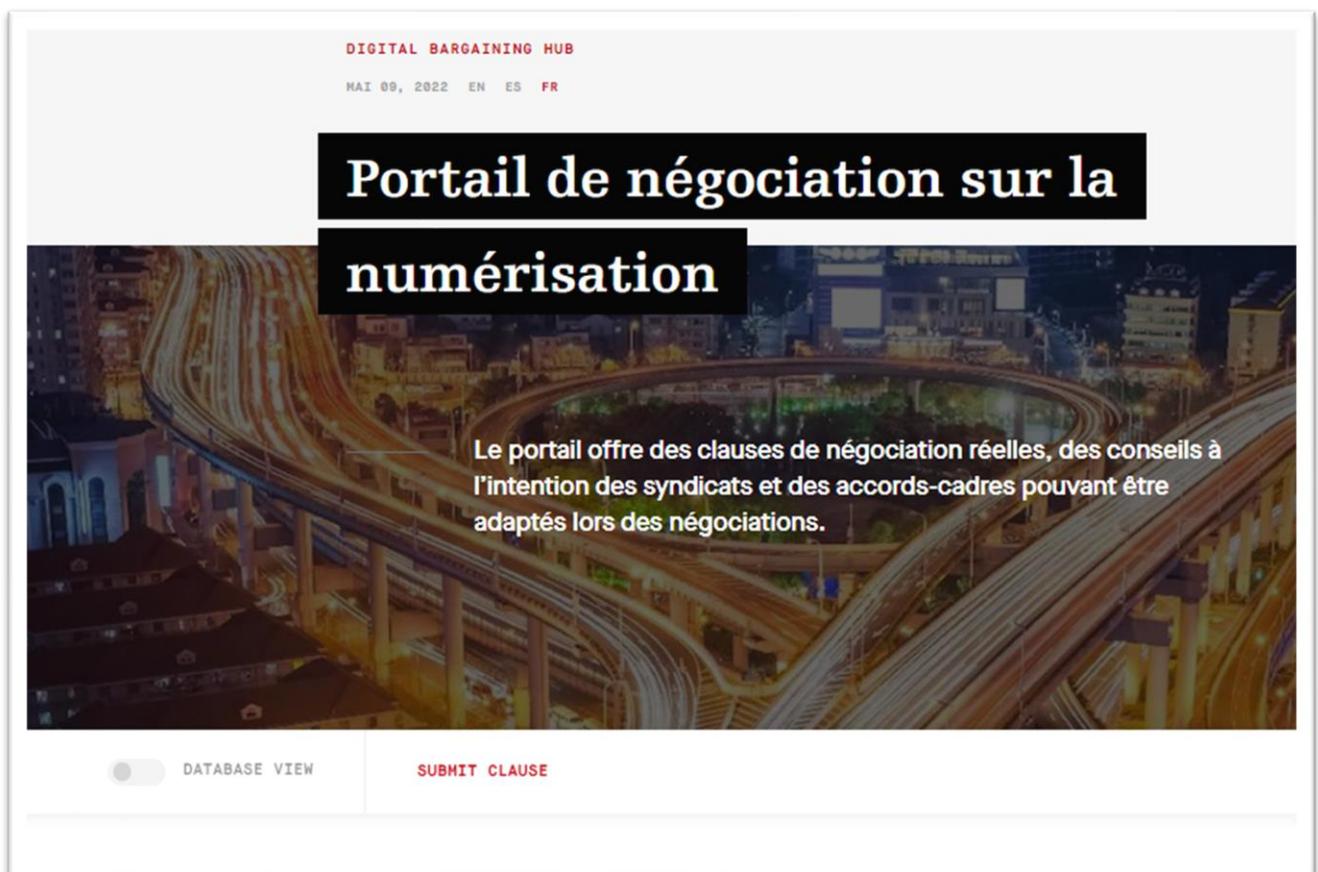


Figure 2 : Le Portail de négociation sur la numérisation <https://publicservices.international/digital-bargaining-hub?id=13168&lang=fr>

Ce portail vise à aider les syndicats à se préparer à engager des négociations sur l'impact de la numérisation sur le lieu de travail. Il sert de recueil de textes relatifs à la numérisation qui ont été extraits de diverses sources, notamment les accords des comités d'entreprise, les lois et autres dispositions légales, les documents d'information des syndicats et les textes proposés et négociés dans les conventions collectives. Ces documents ont été compilés pour aider les négociateur·rices

syndicaux·ales et les autres membres de la table de négociation et de l'équipe de négociation à identifier les textes qu'ils·elles peuvent apporter à la table pour renforcer les droits des travailleurs et travailleuses dans cette période de transformation technologique que nous traversons actuellement.

Comment utiliser ce portail

Ces diverses ressources ont été recueillies auprès des affiliés de l'ISP du monde entier et sont organisées en 7 thèmes et 24 sous-thèmes. Nous vous invitons à vous familiariser avec chacun de ces thèmes et sous-thèmes et à réfléchir aux questions qui doivent être abordées sur votre lieu de travail. Vous pouvez ensuite examiner des exemples de textes que d'autres syndicats ont élaborés pour aborder les mêmes questions et, si nécessaire, les modifier pour répondre aux besoins particuliers de votre lieu de travail.

Les utilisateur·rices peuvent interagir avec la ressource de deux manières :

1. Affichage du rapport – Cet affichage offre un récapitulatif de chaque thème, explique en quoi il est important et montre une série de clauses épinglées extraites de notre base de données.

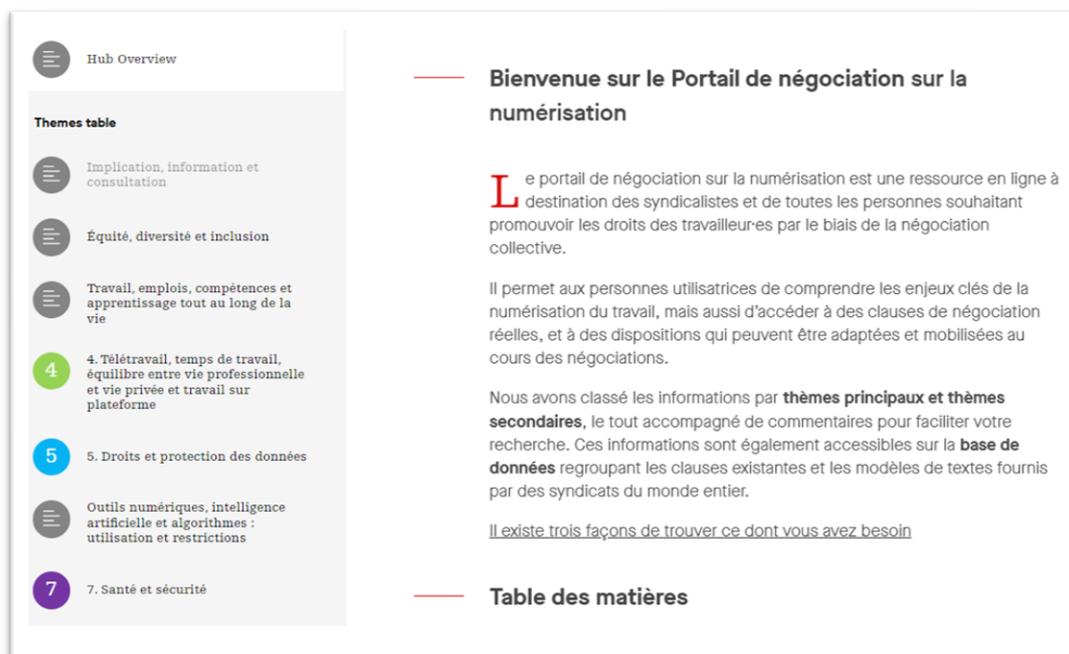


Figure 3 : Contenu du Portail de négociation sur la numérisation

2. Affichage de la base de données – Dans cet affichage, les utilisateur·rices du portail peuvent examiner l'ensemble de notre recueil de clauses. La base de données peut être consultée par thème, type de clause, syndicat, pays, secteur ou autre.

Viser la croissance

L'objectif de l'ISP consiste à créer une base de données vivante et exhaustive reprenant les clauses des conventions collectives et les ressources qui traitent de la numérisation. Vous pouvez nous aider à enrichir la base de données en ajoutant les textes des conventions collectives que votre syndicat ou votre section locale a élaborés. N'hésitez pas à soumettre vos clauses via le bouton « soumettre une clause » sur le portail.

Négocier les droits à l'égard des données – un outil

Bien que certaines réglementations sur la protection des données offrent une base juridique pour les droits des travailleurs et travailleuses à l'égard des données, beaucoup n'en ont pas. Davantage d'efforts doivent dès lors être déployés via la négociation collective, les accords sectoriels ou, comme c'est prévu en Allemagne, de nouvelles lois pour aborder spécifiquement et améliorer les droits des travailleurs et travailleuses en matière de données.

Pour aider les syndicats à s'orienter dans cette voie, l'ISP a créé un nouvel outil en ligne intitulé « Négocier les droits à l'égard des données ». Il sera bientôt en ligne.

Contenu de l'outil

Welcome to our negotiating data rights tool. It will step-by-step help you as union representatives to negotiate for much stronger worker data rights as management deploys digital tools and systems in workplaces. Whilst regulatory frameworks create a baseline for your negotiations, this baseline is in need of improvement through collective bargaining. Throughout the tool we will bring union best practices to your attention so you can be inspired by these in your negotiations. The tool will help you navigate through the process of knowing what digital tools and systems management are deploying, the legal rights workers have and the demands you on their behalf or they must make towards management.

The tool is accompanied by a worksheet. Click [here](#) to view a short video of how to use the worksheet. The worksheet has numerous tabs - one is a help tab called "Navigate this spreadsheet". Another has examples that can inspire you. Go through the worksheet in chronological order when you are prompted to in the data rights tool.

Going through the tool will seem like a lot of work at first, but as you get to know your legal rights and the obligations management have, you will breeze through this much faster. As you go along, consult our [Key Terms and Definitions](#) document.

Throughout, you will get links to legal clauses, current collective bargaining best practices and other tips and tricks. Please note, legal rights are afforded to the individual worker as a data subject. Unions per se have no (or at least very few) rights under data protection laws.

Lets' begin!

Next

Figure 4 : Écran d'accueil de l'Outil sur la négociation des droits relatifs aux données

L'outil se compose de 4 parties principales, chacune comportant des sous-sections. Il est accompagné d'une feuille de travail, qui est un modèle de feuille de calcul qui, étape par étape, vous aidera, vous, les délégué·es syndicaux·ales et les responsables syndicaux·ales, à consigner des informations sur les outils et systèmes numériques utilisés sur un lieu de travail.

Partie 1 : Apprendre à connaître les outils et les systèmes utilisés, notamment en fixant des limites claires pour les systèmes invasifs.

Partie 2 : Cartographier les sources de données et fixer des limites claires quant aux informations que la gestion des données peut extraire.

Partie 3 : Cartographier la prise de décision et le profilage automatisés et fixer des limites claires quant aux analyses/profilages acceptables pour les travailleurs et travailleuses.

Partie 4 : Déterminer si des tiers ont accès aux données des travailleurs et travailleuses et fixer des limites claires à ce qu'ils-elles peuvent faire avec ces données.

Comment utiliser cet outil

Au fur et à mesure de votre progression dans l'outil, vous recevrez des conseils et des idées, ainsi que des liens vers des clauses de conventions collectives provenant du portail de négociation sur la numérisation de l'ISP. Il vous sera demandé de vérifier certains droits dans le règlement sur la protection des données dans votre domaine. Lorsque des droits légaux existent, vous serez incité·e à les utiliser. Si ce n'est pas le cas, vous recevrez des idées sur la manière de combler les lacunes dans le cadre de vos négociations avec la direction.

Il est bon de parcourir l'outil dans l'ordre chronologique jusqu'à ce que vous soyez bien familiarisé·e avec. Au début de l'outil, il vous sera demandé d'ouvrir la feuille de calcul. Lorsque vous le faites, enregistrez une copie sur votre appareil. Voici une [courte vidéo](#) (en anglais) qui explique comment utiliser la feuille de travail.

Remarque : l'outil est détaillé et vise à soutenir vos négociations sur les différentes étapes, de la collecte et l'analyse des données à l'accès et l'utilisation de vos données par des tiers. Il faudra du temps pour collecter les informations nécessaires auprès de la direction, pour recenser et appliquer les droits légaux dont vous pourriez disposer, et pour déterminer les points sur lesquels vous pourriez intervenir dans vos négociations pour améliorer les droits des travailleurs et travailleuses à l'égard des données.

Cet outil est basé sur le guide « [Le cycle de vie des données au travail](#) », qui a été produit plus tôt dans ce projet.

Co-gouvernance des systèmes algorithmiques

La question de la participation à la co-gouvernance des systèmes algorithmiques sur le lieu de travail (thème 6 de la taxonomie) est étroitement liée aux droits des travailleurs et travailleuses à l'égard des données. Les systèmes algorithmiques comprennent les outils d'intelligence artificielle, d'apprentissage profond et d'apprentissage automatique, mais n'oublions pas qu'ils concernent également des analyses systémiques plus basiques effectuées dans des feuilles de calcul ou des systèmes d'analyse de données. Ils ont tous en commun de reposer sur des entrées de données et de générer des résultats qui peuvent être des prédictions, des probabilités ou des comparaisons. En d'autres termes, les résultats sont des jugements.

Dans les services publics, bon nombre de ces systèmes de gestion des travailleurs et travailleuses sont des systèmes du secteur privé que les services publics ont acquis sous licence ou qu'ils ont fournis à des tiers. La co-gouvernance devient dès lors d'autant plus importante qu'elle soulève un certain nombre de questions : qui a défini l'objectif des systèmes, les instructions à l'intérieur des systèmes et les données utilisées ? Qui également – le service public qui déploie le système ou les concepteurs/fournisseurs – contrôle et peut déterminer toute modification de ces systèmes ? Qu'en est-il des droits des travailleurs et travailleuses et de la possibilité pour eux-elles d'exiger des changements ?

Contenu du guide

Pour aider les syndicats à démêler ces systèmes, le [Guide sur la co-gouvernance des systèmes algorithmiques](#) énumère 19 questions réparties en 7 thèmes distincts. Les thèmes sont les suivants :

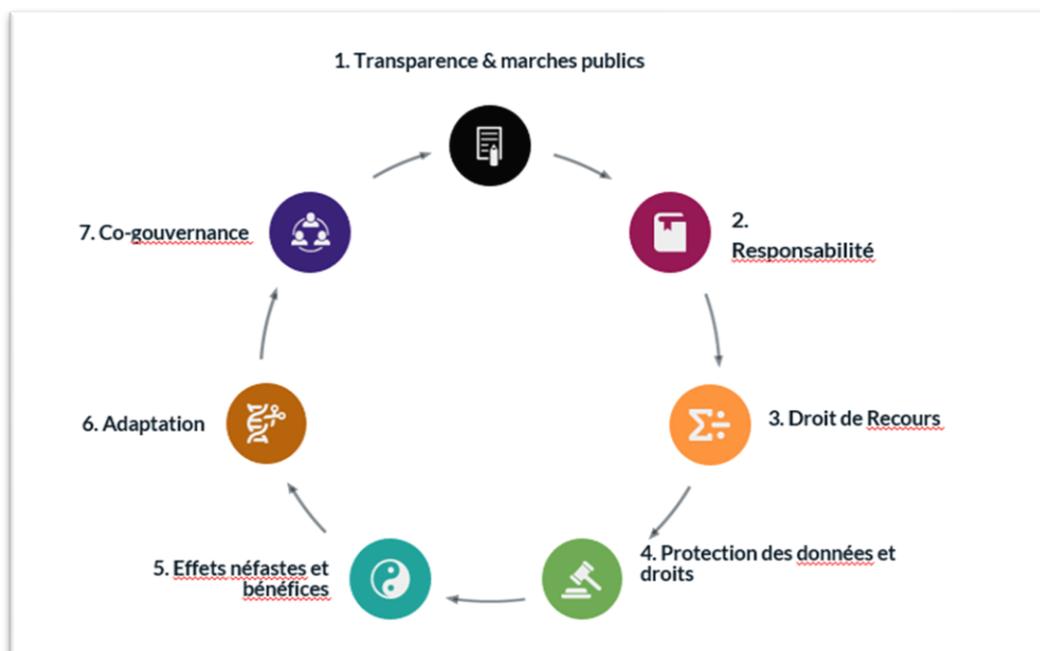


Figure 5 : Les sept thèmes du Guide sur la co-gouvernance des systèmes algorithmiques

Ces 7 thèmes et ces questions sont essentiels pour garantir que la direction soit tenue responsable et contrôle les systèmes numériques achetés ou conçus en interne. L'addendum 2 explique pourquoi ces thèmes sont importants.

Comment utiliser ce guide

Le guide sur la co-gouvernance peut être utilisé seul ou en lien avec l'outil sur la négociation des droits relatifs aux données. Il y a des répétitions entre les deux outils. Préparez-vous bien. Avant d'aborder la direction, notez ce que vous attendez de sa réponse. Quand elle répond, vérifiez s'il y a des différences. Trouvez-vous la réponse de la direction satisfaisante ? Insistez pour obtenir plus de détails si vous ne recevez pas suffisamment d'informations.

Certains délégué-es syndicaux-ales ont remarqué que les directeur-rices avec lequel-les ils-elles sont habituellement en contact ne peuvent pas répondre à certaines questions et doivent demander à d'autres collègues. Ce n'est pas grave. Le déploiement d'outils et de systèmes numériques sur les lieux de travail modifie également les responsabilités et les connaissances de l'équipe de direction. Lors de vos discussions, vous devriez peut-être vous préparer à ce que de nouveaux membres de l'équipe de direction soient présents – par exemple les experts techniques, les négociateur-rices des contrats d'approvisionnement et les responsables du département qui déploie ces systèmes.

Références et autres documents utiles

Bernhardt, A., Kresge, L., & Suleiman, R. (2021). "Data and Algorithms at Work: The Case for Worker Technology Rights". *Berkeley Labor Centre*. Consulté le 18 août 2022, à l'adresse suivante <https://laborcenter.berkeley.edu/data-algorithms-at-work/>

Colclough, Christina J. 2022. "Reshaping the Digitization of Public Services." *New England Journal of Public Policy* 34 (1): 13.
<https://scholarworks.umb.edu/nejpp/vol34/iss1/9/>.

ISP (2022) : « La numérisation des services publics locaux et des lieux de travail », disponible à l'adresse suivante
<https://publicservices.international/resources/publications/the-digitalisation-of-local-public-services-and-workplaces?id=12784&lang=fr>

ISP (2020) : « Numérisation : guide d'action syndicale pour les services publics, le travail et les travailleurs », disponible à l'adresse suivante
<https://publicservices.international/resources/digital-publication/numrisation--guide-daction-syndicale-pour-les-services-publics-le-travail-et-les-travailleurs-et-travailleuses?id=11767&lang=fr>

ISP (2019) : « La numérisation et les services publics : une perspective syndicale », disponible à l'adresse suivante
<https://publicservices.international/resources/publications/digitalization-and-public-services-a-labour-perspective?id=10382&lang=en>

ISP (2019) : « Synthèse : La numérisation et les services publics : une perspective syndicale », disponible à l'adresse suivante
<https://publicservices.international/resources/publications/la-numrisation-et-les-services-publics--une-perspective-syndicale?id=10296&lang=fr>

TUC (2022) : "People Powered Technology: Collective Agreements and Digital Management Systems", disponible à l'adresse suivante
<https://www.tuc.org.uk/resource/people-powered-technology>

Notre avenir numérique, site Web du projet :
<https://publicservices.international/resources/projects/notre-avenir-numrique?id=11534&lang=fr>

Addendum 1 : Droits à l'égard des données – informations complémentaires

Comment les employeurs collectent-ils les données ?

Il est important de signaler que tous les services et systèmes numériques de gestion des travailleurs et travailleuses utilisés sur le lieu de travail extraient des données sur les travailleurs et travailleuses. Nous pouvons identifier cinq méthodes de collectes différentes :



Collecte directe : votre CV contient un grand nombre d'informations précieuses, telles que vos employeurs précédents, l'enseignement que vous avez suivi, ce que vous aimez faire pendant votre temps libre et d'autres activités. Les employeurs peuvent aussi directement collecter des données provenant de leur clientèle (ce qu'elle achète, à quelle fréquence, les biens et services qu'elle consulte sur leur site Web, etc.) ou de leurs employé·es actuel·les (par exemple, la fréquence à laquelle ils ou elles sont malades, le nombre d'heures ou de périodes travaillées, etc.).



Achats de profils de données : il existe dans le monde des revendeurs de données dont le modèle commercial consiste à acheter, regrouper et revendre des ensembles de données. Il peut s'agir d'ensemble de données de trafic agrégées relatives au trafic, de données sur la « fiabilité » de certains groupes de personnes ou de profils portant sur les cotes de solvabilité, les niveaux de santé ou d'éducation par région géographique ou situation socioéconomique.



Extraction de traces de données : lorsque vous vous connectez à votre adresse courriel professionnelle ou au serveur du travail, vous laissez une trace de vos activités. Combien de temps vous êtes-vous connecté·e, quels documents avez-vous consultés ? Certains systèmes, comme Office365, génèrent par ailleurs des rapports sur votre « productivité », votre temps de

« concentration », etc. La direction a-t-elle également accès à ces données ?



Données collectées par des capteurs : certaines entreprises ont disposé des capteurs dans tout leur bâtiment : sous les bureaux pour savoir à quelle fréquence un bureau est libre ou non, ou encore sur les portes pour voir combien de fois une salle est utilisée ou non. Les travailleurs et travailleuses doivent parfois employer des scanners ou des dispositifs portables comme une Fitbit ou encore des systèmes de traçage de la localisation, tandis que d'autres doivent utiliser un badge pourvu d'un système de sécurité pour pouvoir se déplacer dans le bâtiment. Tous ces outils génèrent des données qui sont – ou peuvent être – utilisées par la direction.



Données audio et visuelles : d'autres types de données sont extraites à partir des systèmes audiovisuels. Le ton de la voix et les conversations téléphoniques des travailleurs et travailleuses des centres d'appels sont mesurés et évalués, et les appels effectués sur les téléphones mobiles sont exploités. Les caméras de surveillance et la reconnaissance faciale permettent de localiser et d'identifier les travailleurs et travailleuses. Bien que vivement critiqués, certains de ces systèmes servent à prédire l'état émotionnel des travailleurs et travailleuses : ont-ils·elles l'air fatigué·es, tristes, frustré·es, heureux·euses ou nerveux·euses ?

Quelles sont les caractéristiques de la surveillance numérique ?

Quelle que soit la méthode d'extraction, les systèmes numériques de contrôle et de surveillance récoltent des données sur les travailleurs et travailleuses ainsi que sur ce qu'ils·elles font ou non. Si la surveillance des travailleurs et travailleuses n'est pas neuve, le fait même que les systèmes actuels soient numériques s'accompagne de caractéristiques propres qui influenceront le comportement des syndicats à leur égard.

Premièrement, il est difficile d'éviter ces systèmes, puisqu'ils sont intégrés aux processus et outils de travail. Que ce soit la reconnaissance faciale, les dispositifs et appareils portables, les capteurs sur le lieu de travail, le traçage de l'activité en ligne

ou le traitement des informations, tous ces éléments font désormais partie de notre quotidien au travail.

Deuxièmement, ils sont complets, en ce qu'ils récoltent de grandes quantités de données, potentiellement à partir de plusieurs sources. *Troisièmement*, ils sont instantanés. Les données en temps réel collectées sont immédiatement analysées. *Quatrièmement*, ils sont interactifs et offrent des possibilités de communication et de commentaire en temps réel.

Comment les données sont-elles utilisées ?

Ces données peuvent permettre aux employeurs de mesurer la productivité et l'efficacité (quelle qu'en soit la définition) des travailleurs et travailleuses. Ils peuvent développer des méthodes de calcul afin de déterminer la probabilité qu'un travailleur ou une travailleuse, par exemple, atteigne ses objectifs, soit apprécié·e par la clientèle, soit rapide ou s'implique dans son travail. En outre, les employeurs peuvent recourir à ces données pour émettre des prédictions à propos d'un travailleur ou d'une travailleuse : est-il·elle susceptible de bientôt quitter l'entreprise, de tomber malade, de devenir plus lent·e ou de se syndicaliser ?

Les raisons exactes pour lesquelles les employeurs utilisent les données dépendent de la finalité des systèmes déployés et des analyses de données menées. Dans certains cas, il se peut que les travailleurs et travailleuses doivent donner leur consentement quant à l'extraction des données. Par exemple, les travailleurs et travailleuses peuvent accepter que leurs données soient collectées pour des raisons de santé ou de sécurité pour éviter les accidents ou pour calculer le temps de travail et ainsi éviter le stress et l'épuisement professionnel. Ce qui importe, c'est que les travailleurs et travailleuses soient informé·es, puissent décider si les données seront collectées ou non et fassent entendre leur voix quant aux finalités pour lesquelles elles le seront, à l'utilisation des données et à ce qui leur arrivera après usage.

Addendum 2 : Pourquoi ces 7 thèmes sur la co-gouvernance ?

Bien que ces thématiques et questions ne se veulent en aucun cas exhaustives et requièrent une certaine pratique, notamment quant à la réaction à adopter vis-à-vis des réponses apportées par les équipes de direction, il est important de se les poser, et ce, pour les raisons suivantes.

Transparence et contrats de marché public

- Plusieurs travailleurs et travailleuses/délégué·es syndicaux·ales déclarent ne pas savoir quels systèmes algorithmiques sont utilisés sur leur lieu de travail, et ces premières questions s'avèrent essentielles afin de garantir la transparence.
- Nombre de ces systèmes appartiennent à des tiers, auxquels l'organisation qui les déploie louent ou achètent un droit d'utilisation. Le droit de modifier l'algorithme ou les algorithmes peut varier en fonction du contrat conclu entre le développeur/fournisseur et la personne qui déploie ces systèmes. De même, les travailleurs et travailleuses doivent savoir qui (le développeur/fournisseur et/ou la personne qui déploie le service) a accès aux données extraites et contrôle ces dernières.

Responsabilités

- Il est clair que l'introduction de systèmes algorithmiques sur le lieu de travail influence les responsabilités de l'équipe de direction. Nombre de délégué·es syndicaux·ales signalent ne pas savoir avec exactitude vers qui se tourner pour poser leurs questions et obtenir des réponses. S'agit-il du service des ressources humaines local/central ou du service informatique ? Qui réalise les évaluations de l'impact et gouverne les conséquences des technologies ? Les travailleurs et travailleuses ont le droit de savoir.

Droit de recours

- Compte tenu des impacts réels et supposés des systèmes algorithmiques sur les travailleurs et travailleuses, ces derniers et ces dernières doivent avoir le droit de remettre en question les actions et décisions fondées entièrement ou en partie sur ces systèmes.

Protection des données et droits à l'égard des données

-
- Conformément au cycle de vie des données au travail, les travailleurs et travailleuses doivent au minimum bénéficier de certains droits pour connaître les données collectées, pour quelles finalités et ce qui arrive aux données après leur extraction.
 - Toutefois, les travailleurs et travailleuses doivent aussi avoir le droit de déterminer et modifier ces données.

Avantages et inconvénients

- Ces questions visent en grande partie à mettre à l'épreuve la direction quant aux évaluations et audits qu'elle a menés sur ces systèmes algorithmiques. Quels dispositifs la direction a-t-elle mis en place si des effets néfastes volontaires ou involontaires sont identifiés ?

Ajustements

- Cette thématique fait écho à la première thématique sur la transparence et les marchés publics. Elle se questionne sur les droits dont bénéficient la direction et les travailleurs et travailleuses pour modifier les algorithmes si des effets néfastes ou d'autres conséquences négatives ont été identifiés. Ces questions sont d'autant plus pertinentes lorsque le service public déploie des systèmes appartenant à des tiers.

Co-gouvernance

- La dernière thématique dépend des autres en ce qu'elle se demande quels mécanismes doivent être mis en place afin que les travailleurs et travailleuses et la direction puissent gouverner les systèmes algorithmiques de manière conjointe. Puisque les responsabilités quant à la gestion administrative peuvent incomber à des personnes éloignées des travailleurs et travailleuses affecté·es, il est logique que les personnes les plus proches des travailleurs et travailleuses participent à la gouvernance de ces systèmes.
- Cette thématique s'attaque par ailleurs à la question de savoir si la direction et les travailleurs et travailleuses possèdent les compétences et connaissances nécessaires pour réussir à gouverner conjointement les systèmes algorithmiques. De nombreux modèles de gouvernance partent du principe que la direction comprend réellement les impacts potentiels des systèmes algorithmiques qu'elle déploie, ce qui constitue un danger. Une formation complémentaire devra être dispensée aux travailleurs et travailleuses et aux équipes de direction.

