

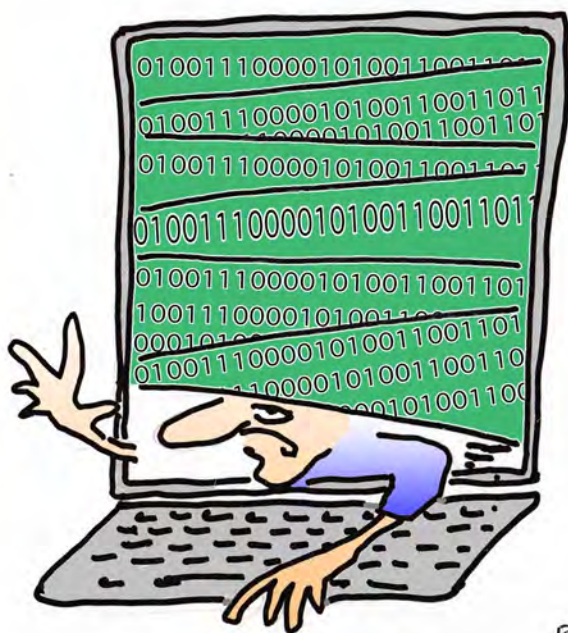
011011110111001001100001011011100110011101100101



Une révolution numérique au service de l'humain

Nous assistons actuellement à la numérisation de l'ensemble de la société et de l'économie. Nous souhaitons pointer ici les enjeux avec les risques et opportunités que cette numérisation entraîne. Oui, le numérique répond à certains usages, mais il ne doit pas se substituer à l'humain. L'usage du numérique doit rester un choix et non une obligation, au service de logiques mercantiles. Nous attirons ici l'attention sur les exigences que cette évolution suscite.

Un peu d'histoire



Après deux siècles d'automatisation des moyens de production de l'industrie, les 30 dernières années ont vu l'ensemble des activités et des entreprises gagnés à leur tour par l'automatisation, notamment les services.

Depuis une dizaine d'années, c'est toute l'économie des administrations, des biens et des services qui est impactée par la numérisation. Enfin, aujourd'hui même les rapports entre humains sont affectés.

Demain le big data qui regroupe toutes les données, l'intelligence artificielle et la robotique vont à leur tour transformer nos vies.

Ces outils numériques ont permis l'accélération et la multiplication des interactions.

La combinaison de trois facteurs ouvre une nouvelle étape du champ des possibles : vitesse – échelle – complexité. Ces trois éléments sont aujourd'hui à la base de l'accélération, de la pénétration et de l'adoption de nouvelles pratiques et usages quotidiens. Si

cette évolution n'a rien de catastrophique, tout n'est pas pour autant positif.

De quoi on parle : Définition

La numérisation est la conversion des informations d'un support (texte, image, audio, vidéo) ou d'un signal électrique en données numériques que des dispositifs informatiques ou d'électronique numérique pourront traiter.

On utilise parfois le terme français « digitalisation » (Wikipédia).



Groupe Orange
octobre 2018

Fédération syndicale activités postales et des télécommunications
25/27, rue des envierges 75020 Paris / Téléphone : 0144621200 www.sudptt.fr
<https://plazza.orange.com/groups/sud>

La numérisation n'est pas une fatalité



Je ne sais pas faire : formation inexistante ou insuffisante,



Je ne peux pas faire : pas accès aux matériels ou au réseau,
ou pas de temps pour le faire



Je ne veux pas faire : exercice du droit individuel au refus,
sensibilité aux technologies inutiles
voire nuisibles.

Les étapes de la numérisation

1. Numérisation de l'information et de la communication (informatique, bureautique, Internet)
2. Numérisation des processus et interactions (outils collaboratifs, réseaux sociaux.)
3. Association du monde réel et digital (intelligence artificielle, Internet des objets, bots...)

C'est la lutte des places...



Orange est dans une situation particulière :

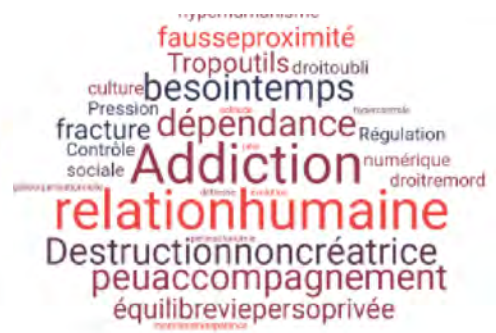
- **Orange propose en externe** des outils et des solutions qui contribuent à la numérisation des échanges en commercialisant des services comme Orange Bank, Djingo, Digital Workplace par exemple.
- Dans le même temps, le **Groupe développe en interne** la virtualisation des fonctions du réseau (vEPC, vRAN, etc.). Il transforme aussi le Système d'Information et développe des outils pour les salarié-e-s (réseau social interne, applications professionnelles). Ces transformations impactent également les processus de la relation client.
- Enfin, le **secteur des télécommunications** est confronté aux effets de cette numérisation. Ainsi les GAFA (Google Apple Facebook Amazon) remettent en cause les business models des opérateurs dont ils réduisent les revenus par leurs nouveaux services.

Des enjeux de société

A Sud nous l'avons affirmé à de nombreuses reprises, la numérisation nous impacte bien entendu en tant que citoyen-nne-s.

Dans notre publication de rentrée (Un autre Orange est Possible), nous expliquons notre volonté de protéger les données personnelles, de défendre la neutralité de l'Internet, le droit à l'oubli et à la déconnexion.

... s'appuyer sur le numérique pour diminuer le temps de travail



Source : Etude des impacts de la transformation digitale chez Orange, 2018 (OC/Sofrecom)

Les prisonnier-es du numérique se rebiffent



Ces objets, ces réseaux consomment de l'énergie. Nos méls, nos données stockées sur des serveurs, toutes ces actions quotidiennes ont un coût énergétique. La fabrication de nos terminaux ou des serveurs pour le stockage des données nécessite l'utilisation de terres rares, provenant de gisements exploités dans des conditions environnementales et humaines, le plus souvent scandaleuses ! En fin de chaîne la destruction des batteries pose problème alors que la filière du recyclage est à consolider.)

Refonder l'entreprise

L'emploi

Les progrès techniques permettent de confier les tâches répétitives usantes et à faible intérêt à des machines ou des robots. Pourquoi pas ? La pénibilité du travail peut être ainsi réduite. De nouveaux métiers et même de nouveaux secteurs apparaissent et les jeunes des générations nées avec ces outils numériques ont des opportunités d'insertion professionnelles dans leur environnement de prédilection. De nombreux besoins ne sont pas couverts dans nos sociétés, les gains de productivité réalisés doivent permettre de le faire.

Organisation du travail

Les nouvelles technologies et la numérisation offrent la promesse d'une autonomie et d'un affranchissement vis-à-vis de la hiérarchie, avec un accès supposé à un même niveau d'information. Cependant, la réalité, est que l'organisation du travail reste subordonnée à des règles et des structures rigides à des fins exclusives de profits. Et les entreprises poussent à l'individualisation et à l'« ubérisation » des contrats de travail où les risques sont reportés sur les salarié-e-s et plus sur des structures d'entreprises, quand ce ne sont pas les client-e-s qui font le travail à la place des salarié-e-s (Sosh).

Monopole naturel

Les offres et services numériques permettent de recréer des monopoles contre lesquels les pouvoirs réglementaires agissent peu, n'ayant pas encore pris la mesure de leur puissance. Ces entreprises innovent en proposant des usages disruptifs qui conquièrent un grand nombre d'individus. Souvent gratuits au début, leur adoption se fait en masse. Les états peinent à les réguler, d'autant plus que leur structure financière et leur organisation sont mondialisées.

Enjeux et risques du numérique pour les salarié-e-s

Notre intimité est dévoilée et contrôlée. Chacun mesure combien nos données personnelles numériques sont récupérées, disséquées, utilisées et exploitées. Parfois avec notre consentement mais le plus souvent à notre insu. Dans les entreprises, le développement des technologies numériques permet un contrôle abusif des salariés. Au sein d'Orange, on pense en particulier au travail sur les plateformes de centres d'appels. Mais il y a également nos collègues des UI, avec des tentatives d'installer des boîtiers de géolocalisation sur leur véhicule (initiatives dénoncées et portées en justice par Sud PTT). D'autre part, avec les smartphones, les postes de travail nomades, ou bien le télétravail, les technologies du numérique rendent poreuse la frontière entre vie personnelle et professionnelle. Sud défendra toujours le droit à la déconnexion des salarié-e-s.

Ce que nous voulons

SUD EXIGE UNE REDISTRIBUTION VERS LES SALARIÉ-E-S D'ORANGE DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ LIÉS À LA NUMÉRISATION POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LA RECONNAISSANCE DES QUALIFICATIONS.

PUISQUE « LE MODE DE PRODUCTION DE LA VIE MATÉRIELLE CONDITIONNE LA VIE SOCIALE, POLITIQUE ET INTELLECTUELLE », IL CONVIENT D'ÊTRE VIGILANT ET ATTENTIF À CES QUESTIONS DE CHANGEMENTS STRUCTURELS DE L'ÉCONOMIE. POUR SUD, LA NUMÉRISATION EST UNE NOUVELLE OCCASION DE REPENSER NOTRE MODÈLE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, SES FINALITÉS ET SES MOYENS. C'EST LE MOMENT ÉGALEMENT DE REDONNER UN SENS ET DE L'INTÉRÊT À NOTRE TRAVAIL.

LA NUMÉRISATION REPRÉSENTE DES OPPORTUNITÉS POUR CONSTRUIRE DES MODES D'ORGANISATION ET DE PRODUCTIONS DU TRAVAIL QUI PRENNENT EN COMPTE LES BESOINS COLLECTIFS (COOPÉRATION), LE RESPECT ENVIRONNEMENTAL (CONSOMMATION), ET ACCORDE DE NOUVEAUX DROITS SOCIAUX (32H/SEMAINE).