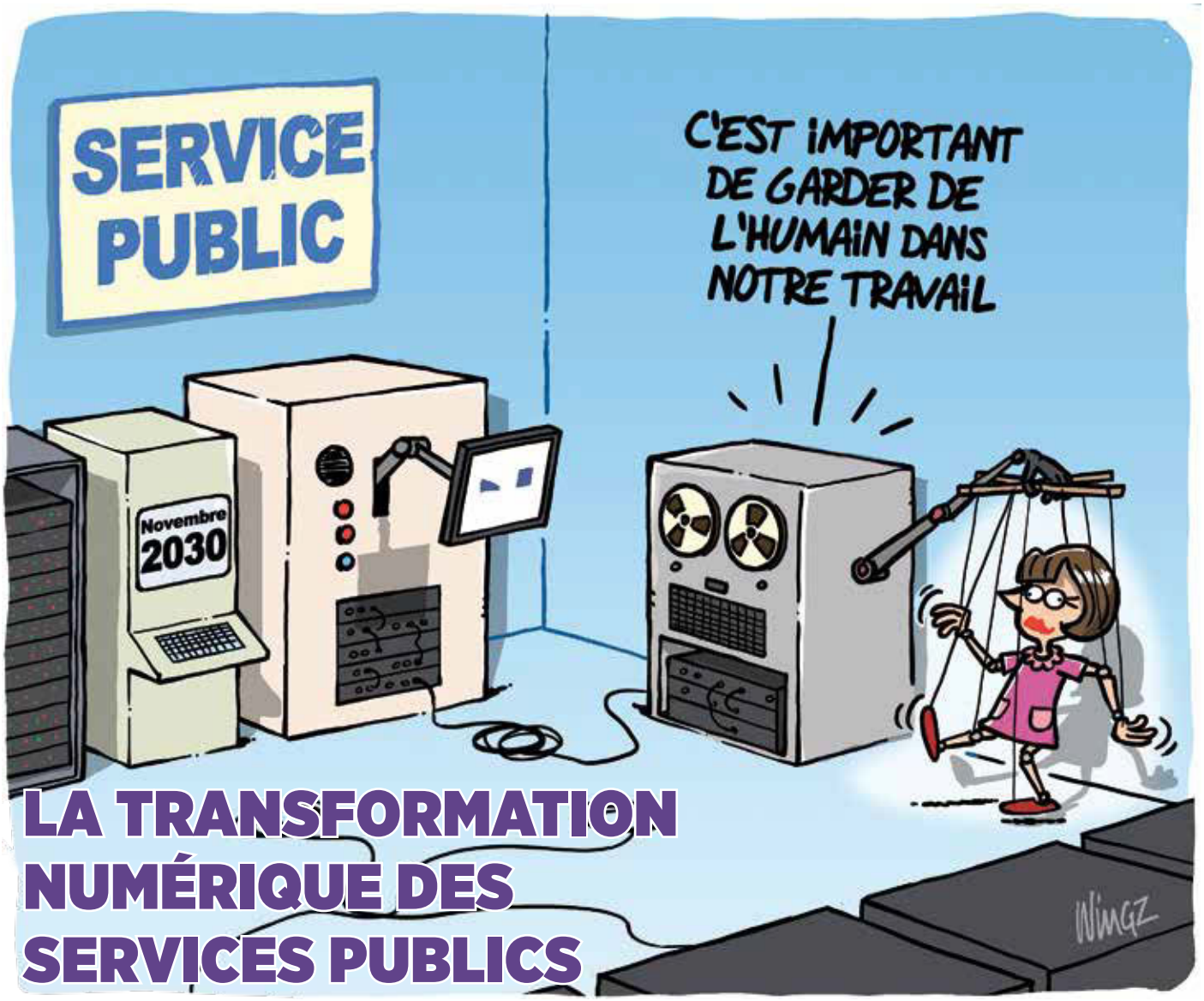
Cfdt: INTERCO

INTERCO MAG

Trimestriel d'information des adhérents Interco-CFDT n°257 • octobre-novembre-décembre 2023



LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS

ACTU
La prime de pouvoir d'achat et la GIPA

DOSSIER
La transformation numérique des services publics

EUROPE
Remunicipalisation : reconquérir les services publics

FICHE JURIDIQUE
Un nouveau droit pour les agents publics : la communication

SOMMA!RE

ACTU 4

- La prime de pouvoir d'achat, une avancée pour la fonction publique d'État et une possibilité pour la territoriale 4
- La garantie individuelle du pouvoir d'achat ou GIPA 7
- La protection sociale complémentaire (PSC) obligatoire pour la prévoyance en 2025 8

VIE DE LA FÉDÉ 11

- Élection d'une équipe renouvelée (conseil fédéral et commission exécutive) 11

DOSSIER : LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS 14

- L'outil numérique, paradis ou enfer du travailleur ? 14
- Lexique : de quoi parle-t-on ? 16
- Numérisation des services publics et dialogue social 18
- Numérisation des services au ministère de l'Intérieur 21
- Faire face à la révolution numérique dans le monde du travail 25
- L'intelligence artificielle et le *management* public, quels enjeux à venir ? 29
- L'intelligence artificielle appliquée à la justice : solution ou problème ? 31
- L'intelligence artificielle et le travail social : inquiétude ou aide pour les professionnel·le·s ? 35

EUROPE - INTERNATIONAL 38

- Conférence paneuropéenne sur la remunicipalisation 38
- Remunicipalisation : reconquérir les services publics, un objectif syndical européen et mondial 39
- 31e congrès de l'Internationale des services publics (ISP/PSI) 45

FICHE JURIDIQUE 47

- Un nouveau droit pour les agents publics : la communication 47

INTERCO MAG
n°257 - octobre•novembre•décembre 2023
Trimestriel de la fédération Interco CFDT
47/49 avenue Simon Bolivar,
75 950 Paris cedex 19
Tél. : 01 56 41 52 52

CPPAP 0928 S 05663
ISSN 2780-223X

Tirage : 74 500 ex.

Prix du numéro : 1 €
Prix de l'abonnement : 6,80 €

Si vous ne souhaitez plus recevoir Interco Mag, veuillez en informer votre syndicat afin qu'il fasse le nécessaire dans Gasel

Directrice de publication :
Ingrid Clément
Responsable de la rédaction :
Philippe Malaisé

Maquette et impression :
INCKÔO • Paris 17e
Magazine fabriqué selon les normes environnementales de développement durable.
Crédits photos :
Pages 1 à 46 : © nnnnae - 123R
Pages 1-2-17 : © enway- Adobestock.com
Page 3 : © Fantastic / orendesain99 - Adobestock.com
Pages 14 à 36 : © Kal El - Adobestock.com
Crédits illustrations :
Pages 1-31-34-50 : Wingz

ÉDITO

Chères adhérentes, Chers adhérents,

L'intelligence artificielle est un sujet d'actualité. Et il est autant dommageable pour nos organisations de fantasmer ou s'alarmer sur ses apports que d'en ignorer les opportunités et les transformations qui sont en cours ou à venir.

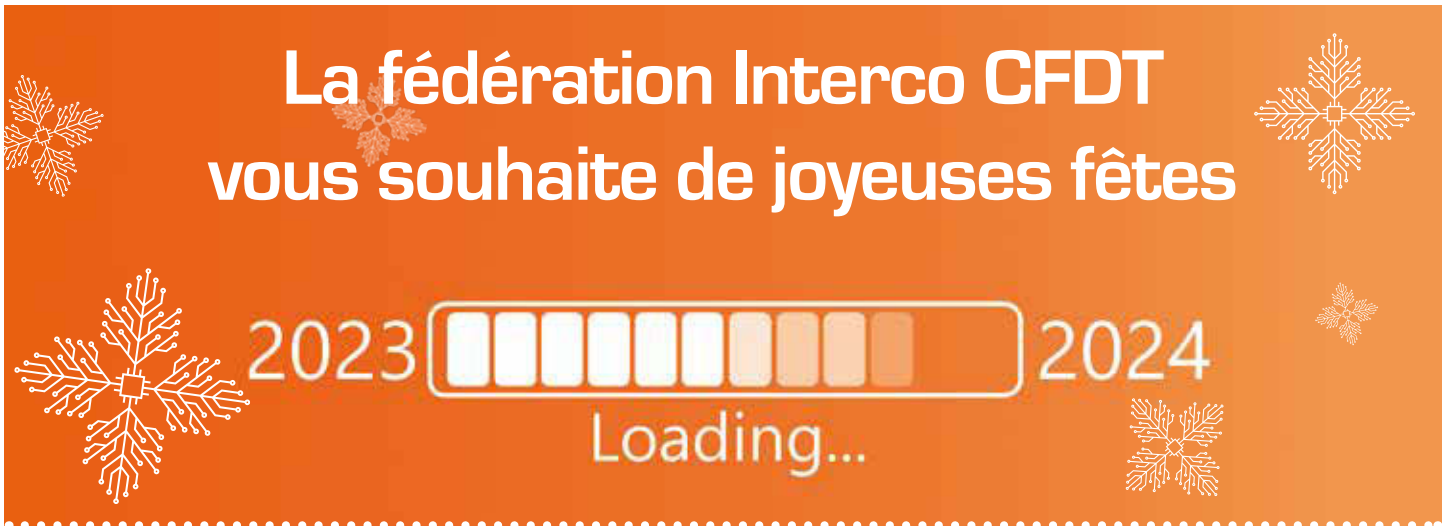
L'intérêt de ce dossier consacré à l'intelligence artificielle est de réunir des articles écrits à partir de l'expérience de militants dans l'utilisation et le déploiement de l'intelligence artificielle dans notre quotidien professionnel.
Les analyses développées dans ce numéro devraient pouvoir alimenter nos réflexions sur cette intelligence artificielle qui a, et aura, un impact, parfois fort, dans nos vies et nos métiers.

Si l'intelligence artificielle peut soutenir ou renforcer l'humain, elle est bien loin de pouvoir rivaliser avec l'intelligence humaine dans de nombreux domaines. C'est d'ailleurs l'intelligence collective que vous visualiserez en consultant le trombinoscope du conseil fédéral renouvelé lors du comité national fédéral (CNF) de La Rochelle en juin dernier !

2023 tire à sa fin et face à un monde en crise, nous avons su faire preuve de solidarité. Depuis le début de l'année, la fédération se mobilise sur tous les fronts, notamment sur celui du dialogue social. Maintenir un dialogue social de qualité avec nos employeurs, publics et privés, est une de nos priorités. Néanmoins, ces interlocuteurs ont décidé de le négliger, voire même de discriminer les militants syndicaux. Pour renforcer la démocratie sociale, nous devons impérativement renouer le dialogue social et retrouver un fonctionnement satisfaisant et à la hauteur des enjeux des travailleurs et du service public. Continuons de résister pour un monde plus apaisé et plus juste.

Je vous souhaite une bonne lecture et une douce fin d'année 2023.

Ingrid Clément
Secrétaire générale



SCANNEZ
pour lire directement Interco Mag sur votre tablette

https://urlz.fr/ogP5

RETROUVEZ
toutes les infos de la fédération Interco CFDT

https://interco.cfdt.fr
/intercocfdt
http://@interco_cfdt

La prime de pouvoir d'achat, une avancée pour la fonction publique d'État et une possibilité pour la territoriale

État des lieux sur l'obtention de la prime de pouvoir d'achat et l'avis de la CFDT sur son attribution.

La prime de pouvoir d'achat est une prime accordée aux agents publics qui perçoivent, sur une année, une rémunération brute inférieure ou égale à 39 000 € afin de soutenir leur pouvoir d'achat. Le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques avait fait des annonces en juillet dernier afin de palier l'inflation pour tous les agents publics. Pour autant, les agents territoriaux sont-ils tous concernés ?

Un décret spécifique a été soumis au Conseil supérieur de la fonction publique territoriale (CSFPT). Lors du premier passage en CSFPT, les organisations syndicales (OS) ont boycotté la séance afin de montrer leur désaccord profond sur ce texte. Durant la séance suivante, soit celle du 4 octobre 2023, le texte est adopté sans le vote des OS. En effet, les syndicats – dont la CFDT – ont quitté la séance au moment du vote car ils n'étaient toujours pas satisfaits du texte qui proposait une prime de pouvoir d'achat sous réserve de la bonne volonté des employeurs. Il n'était pas question pour la CFDT de donner un avis sur un texte qui lèse les agents que nous représentons.

La seule avancée obtenue par les organisations syndicales fut l'obligation de verser la prime avant le 30 juin 2024 pour les employeurs qui le décideront et qui délibèreront en ce sens.

Accordée par décret (n°2023-702 du 31 juillet 2023 [1]) par le Gouvernement, la prime de pouvoir d'achat forfaitaire exceptionnelle est destinée aux agents publics de la fonction publique de l'État (FPE) et de la fonction publique hospitalière (FPH).

Sont exclus du bénéfice de la prime :

- les agents publics éligibles à la prime de partage de valeur,
- les élèves et étudiants en formation en milieu professionnel ou en stage avec lesquels les employeurs sont liés par une convention de stage sous certaines conditions.

Pour les agents de la fonction publique territoriale (FPT), le versement de la prime est soumis à une délibération des collectivités territoriales.

Critères et montants pour les fonctions publiques de l'État et hospitalière

Pour bénéficier de la prime de pouvoir d'achat, les conditions à remplir sont les suivantes :

- avoir été nommé ou recruté à une date d'effet antérieure au 1er janvier 2023 ;
- être employé et rémunéré au 30 juin 2023 ;
- avoir perçu une rémunération brute inférieure ou égale à 39 000 € (3 250 € mensuels sur une période de 12 mois en moyenne) sur la période du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023.

Le montant de la prime exceptionnelle forfaitaire est versé en fonction de la rémunération brute selon le barème suivant :

Rémunération brute perçue au titre de la période courant du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023	Montant* de la prime de pouvoir d'achat
Inférieure ou égale à 23 700 €	800 €
Supérieure à 23 700 € et inférieure ou égale à 27 300 €	700 €
Supérieure à 27 300 € et inférieure ou égale à 29 160 €	600 €
Supérieure à 29 160 € et inférieure ou égale à 30 840 €	500 €
Supérieure à 30 840 € et inférieure ou égale à 32 280 €	400 €
Supérieure à 32 280 € et inférieure ou égale à 33 600 €	350 €
Supérieure à 33 600 € et inférieure ou égale à 39 000 €	300 €

* *Ces montants sont forfaitaires et donc perçus intègralement par les agents de la FPE et de la FPH. Pour la FPT, ce sont les montants que peuvent toucher au maximum les agents territoriaux si leur collectivité a délibéré dans ce sens.*

Pour les agents à temps partiel, c'est la rémunération réellement perçue qui est prise en compte, mais la prime est proratisée : le montant de la prime est réduit à proportion de la quotité de travail et de la durée d'emploi sur la période de référence du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023.

Le versement

La prime est versée en une seule fois pour la FPE et la FPH. Elle est fractionnable dans la FPT et les montants versés seront à discrétion des collectivités territoriales selon la délibération passée (voir infra). Lorsque plusieurs employeurs emploient et rémunèrent l'agent public au 30 juin 2023, chaque employeur verse la prime à due proportion.

▶ Il est à noter qu'à la demande de la CFDT, la garantie individuelle du pouvoir d'achat (GIPA) et la rémunération du travail supplémentaire, sont déduits de la rémunération brute inférieure ou égale à 39 000 €.

Pour la fonction publique territoriale

C'est avec stupeur et amertume que les organisations syndicales siégeant au Conseil supérieur de la fonction publique territoriale (CSFPT) ont constaté, lors du passage du décret, que le Gouvernement et les employeurs territoriaux avaient modifié profondément les conditions pour le versant territorial.
En effet, la libre administration, que nous ne connaissons que trop bien à la territoriale, établit qu'une dépense ne peut être imposée à une collectivité sans compensation. Il s'agit d'un principe constitutionnel.

Cette prime est donc soumise à une délibération de la collectivité territoriale et donc, au bon vouloir de son exécutif. Cela étant dit, ce principe est subi par les agents territoriaux depuis longtemps et il conduit à de l'iniquité entre les versants de la fonction publique et des injustices entre agents fonctionnaires.
Aujourd'hui, ce principe est dévoyé et pour la CFDT, ce n'est plus acceptable.

©Yeko Photo Studio

Libre administration et choix politique

La CFDT reste attachée à la décentralisation, mais elle a dit STOP lorsque le Gouvernement et les employeurs territoriaux sont passés de la libre administration à la libre interprétation et qu'ils ont sciemment fait le choix politique de défavoriser les agents territoriaux. C'est ce qui a conduit au *boycott* des séances du CSFPT en intersyndicale.

Explications :
Le décret proposé donne à cette prime un caractère optionnel, les collectivités peuvent la verser ou pas, mais ce n'est pas tout, il permet de la fractionner et pire encore, il lui fait perdre son caractère forfaitaire. Les montants versés par palier deviennent des montants maximums dans la fonction publique territoriale.
Pour l'expliquer plus simplement, les employeurs territoriaux auront la possibilité de la verser ou non (libre administration), mais aussi de verser le montant qu'ils souhaitent.

Ici, la libre administration est dépassée et il s'agit d'un choix politique de laisser la main aux employeurs sans contrepouvoir au niveau local. La CFDT a demandé des négociations obligatoires dans les collectivités pour, *a minima*, faire entendre la voix des agents dans chaque comité social territorial (CST). Rien n'a été retenu ou entendu.

Les organisations syndicales ont donc boycotté une séance plénière et sont parties lors du vote du texte en deuxième séance. Contrairement à ce que les employeurs ont pu dire, ce *boycott* n'a pas ralenti la sortie du texte car nous ne voulions pas jouer la montre, les agents sont en attente de cette prime. ●

Le secteur territorial
de la fédération Interco CFDT

© laurent davaine

[1] *Décret n° 2023-702 du 31 juillet 2023 portant création d'une prime de pouvoir d'achat exceptionnelle pour certains agents publics civils de la fonction publique de l'État et de la fonction publique hospitalière ainsi que pour les militaires, sur legifrance.gouv.fr : ►https://urlz.fr/n150*

QU'EN PENSE LA CFDT ?

Pour la CFDT, les dispositions de cette prime, consistant pour la fonction publique territoriale (FPT) à laisser les employeurs décider du montant et de sa mise en œuvre ou pas, sont perçues comme une source de division entre les agents publics de la FPE, FPT et FPH.

Des solutions plus simples et plus équitables auraient été possibles. La CFDT et l'UFFA (CFDT Fonctions publiques) l'avaient rappelé avec force lors du groupe de travail du 27 juin 2023 concernant la mise en œuvre des mesures salariales.

Interco CFDT avait notamment proposé une prime unique pour l'ensemble de la fonction publique au même taux et aux mêmes conditions ni plus ni moins (que ceux des FPE et FPH).
Aujourd'hui, les agents territoriaux, qui sont déjà les moins bien rémunérés, vont pâtir de l'absence de volonté des employeurs territoriaux et du Gouvernement.
Dans un contexte d'inflation retenue à plus de 8%, cette prime optionnelle devient un élément d'injustice sociale qui est intolérable pour les agents les plus en difficulté.
Les employeurs territoriaux ne prennent pas leurs responsabilités d'employeur et renvoient la balle au Gouvernement en expliquant qu'ils n'ont plus les finances pour augmenter la masse salariale. Le Gouvernement, quant à lui, explique que ce sont les employeurs qui ne veulent pas verser la prime. Renvoyés dos à dos, ce sont les agents territoriaux qui restent sur la touche.

Aujourd'hui, la CFDT n'ira plus au « bal des faux-jetons » et ne reprendra le travail qu'avec des réponses à nos revendications :

- travailler les textes et les réformes en amont avec les organisations syndicales et pas seulement en bilatéral employeurs territoriaux/Gouvernement ;
- avoir un agenda social ;
- desserrer les temps de préparation des textes ;
- avoir un rendez-vous avec le ministre et la Direction générale des collectivités locales (DGCL) pour faire inscrire ces nouvelles dispositions dans le décret et le règlement intérieur régissant l'instance ;
- avoir un travail sur les grands chantiers à venir (réforme accès-parcours-rémunération, réforme de la formation…).

Nous voulons retrouver du pouvoir d'agir dans les instances nationales de la territoriale face à un Gouvernement qui pratique la stratégie de l'évitement des organisations syndicales et face à des employeurs qui s'en servent pour faire avancer leurs demandes toujours plus défavorables pour les agents et le statut.

Malheureusement, pour la prime de pouvoir d'achat, nous n'avons pas eu gain de cause au niveau national, mais il reste à nous faire entendre au niveau local par l'action syndicale.

Interco CFDT dénoncera toujours les réformes injustes qui touchent les agents territoriaux fragilisés par l'inflation.

La garantie individuelle du pouvoir d'achat ou GIPA

La GIPA est attribuée aux agents publics, titulaires ou non, des trois fonctions publiques, ayant perdu du pouvoir d'achat sur une période de quatre années civiles consécutives.

La GIPA est la comparaison entre l'évolution du traitement indiciaire brut (TIB) détenu par l'agent sur une période de référence de quatre ans et celle de l'indice des prix à la consommation (hors tabac en moyenne annuelle) sur la même période.

Comment se traduit-elle ?

Si le TIB effectivement perçu par l'agent au terme de la période a évolué moins vite que l'inflation, un montant indemnitaire brut équivalent à la perte de pouvoir d'achat ainsi constatée est versé à chaque agent concerné. Il est calculé en fonction d'une formule prévue par le décret n° 2008-539 du 6 juin 2008[1].

La période de référence est celle du 31 décembre 2018 au 31 décembre 2022 et l'inflation retenue est de 8,19% (arrêté du 11 août 2023)[2].

Que penser de la GIPA ?

Sur les 5,6 millions d'agents publics, 1,1 million bénéficient de la GIPA. Ce chiffre augmente tous les ans. Pour la CFDT, c'est un mauvais signal. Cela signifie que plus d'un million d'agents publics ont vu leur carrière bloquée entre 2018 et 2022, ou au moins évoluer moins vite que l'inflation. On constate également que de plus en plus de contractuels sont concernés par la GIPA. Preuve qu'il y a également un vrai problème d'évolution de carrière pour ces derniers.

Pour la fédération Interco CFDT, la GIPA est d'abord le symbole d'un échec des politiques publiques. Les grilles indiciaires actuelles de la fonction publique sont trop basses et ne permettent pas des déroulements de carrière complets.

La GIPA n'est qu'un pansement, une mesure de rattrapage d'une inégalité chronique. C'est l'ensemble des grilles et des catégories de la fonction publique qu'il faut refonder, afin de permettre de meilleurs déroulements de carrière, d'éviter que de trop nombreux agents, arrivés en fin de grille, se retrouvent bloqués parfois des dizaines d'années avant la retraite.

Les élus publics pointent, à juste titre, le manque d'attractivité de la fonction publique et les difficultés à recruter. L'un des leviers, même si ce n'est pas le seul, est la refonte des grilles de déroulement des filières pour tous les agents publics, en n'oubliant pas de vraies perspectives pour les contractuels, afin de rendre inutile des mesures de corrections a posteriori, comme la GIPA. Rappelons-nous que 80% des emplois de la fonction publique territoriale sont en concurrence avec des emplois du privé. Les conditions actuelles d'embauche ne favorisent pas le choix vers le public pour ces travailleurs. ●

©mr green - Adobestock.com

Philippe Malaisé
Secrétaire national
en charge de la communication

SUIS-JE CONCERNÉ-E PAR LA GIPA EN 2023 ?

Sur son site internet (uffa.cfdt.fr), la CFDT Fonctions publiques vous propose un simulateur en ligne pour calculer votre GIPA 2023. Pour cela, il vous faut connaître votre indice au 31 décembre 2018 et celui au 31 décembre 2022 :
▶ https://urlz.fr/ocOc

[1] *Décret n° 2008-539 du 6 juin 2008 relatif à l'instauration d'une indemnité dite de garantie individuelle du pouvoir d'achat, sur legifrance.gouv.fr :* ▶ https://urlz.fr/ocNu

[2] *Arrêté du 11 août 2023 fixant au titre de l'année 2023 les éléments à prendre en compte pour le calcul de l'indemnité dite de garantie individuelle du pouvoir d'achat, sur legifrance.gouv.fr :* ▶ https://urlz.fr/ocNC

La protection sociale complémentaire (PSC) obligatoire pour la prévoyance en 2025

Grâce à un accord historique signé en juillet 2023 par les organisations syndicales et les associations d'employeurs territoriaux, tous les agents territoriaux bénéficieront d'un contrat collectif à adhésion obligatoire pour la prévoyance dès janvier 2025.

La PSC, c'est quoi ?

Elle concerne deux champs :

- La complémentaire santé : elle couvre les frais de santé additionnels non pris en charge par le régime général. Pour cela, il faut adhérer à une mutuelle santé.
- La prévoyance : elle couvre la perte de salaire dans le cas d'un arrêt maladie long. Il est ainsi nécessaire d'adhérer à un contrat de prévoyance.

Force est de constater qu'aujourd'hui, de nombreux agents territoriaux ne bénéficient pas de ces couvertures au regard des tarifs élevés.
Or, par un décret de 2011, les employeurs territoriaux peuvent participer financièrement aux contrats de leurs agents sur ces deux risques. Cependant de nombreuses collectivités territoriales ne l'ont pas fait.
Une ordonnance de février 2021, puis un décret d'avril 2022, ont redéfini la participation des employeurs publics à la PSC de leurs agents, la rendant **obligatoire** à compter du 1er janvier 2025 pour la prévoyance, et du 1er janvier 2026 pour la santé. Pour rappel, ce dispositif est obligatoire dans le privé depuis 2016.
La CFDT et les autres organisations syndicales ont considéré que les montants minimaux de participation prévus dans le décret n'étaient pas satisfaisants (15 € par mois sur la santé, 7 € par mois sur la prévoyance) au regard des revenus des agents et de la dégradation de leur pouvoir d'achat depuis de nombreux mois. Nous avons donc obtenu l'ouverture d'une négociation nationale qui a abouti, le 11 juillet 2023, à la signature d'un accord historique unanime entre les organisations syndicales représentatives (dont fait partie la CFDT) dans la fonction publique territoriale et les associations d'employeurs territoriaux.
Cet accord concerne la prévoyance. Le volet santé fera l'objet d'une nouvelle négociation nationale qui débutera en janvier 2024.

Ce qui existe aujourd'hui

Le décret de 2011 prévoit deux possibilités pour pouvoir bénéficier de la participation de son employeur :

- la labellisation : l'agent adhère à un contrat individuel labellisé chez l'opérateur de son choix (mutuelle, assurance, etc.) ;

Signature de l'accord par Ingrid Clément, secrétaire générale Interco CFDT

Rassemblement des signataires de l'accord à l'Association des Maires de France et des Présidents d'Intercommunalité à Paris

- la convention de participation : l'employeur souscrit un contrat collectif auquel peuvent adhérer ses agents.

Le contrat collectif se révèle généralement plus intéressant que le contrat individuel en raison du taux de mutualisation (nombre d'adhésions par rapport au nombre d'agents) qui permet de négocier les tarifs des cotisations pour une couverture de qualité. Le contrat individuel n'offre pas cette opportunité, sauf à diminuer les garanties.
Par ailleurs, le décret impose, tant pour les contrats individuels que collectifs, des conditions de solidarité, notamment intergénérationnelle, en faveur des plus âgés dont les cotisations sont parfois très élevées. De plus, il impose que la participation de l'employeur soit exprimée en montant fixe, non en pourcentage de la cotisation.

Que dit l'accord du 11 juillet 2023 sur la prévoyance ?

La CFDT a toujours porté la mise en place de contrats collectifs, plus avantageux pour les agents. Ceci est acté dans l'accord avec une participation obligatoire de l'employeur au minimum de 50% de la cotisation. Cette participation s'applique à un contrat collectif à adhésion **obligatoire** qui :

- Couvre deux risques : l'incapacité et l'invalidité.
  - L'incapacité : à la suite d'un arrêt maladie long impliquant le passage à demi-traitement, voire la suspension du traitement.
  - L'invalidité : complément de revenu versé jusqu'à l'âge légal de la retraite, calculé sur le taux d'invalidité lorsque l'agent est déclaré inapte de façon totale et définitive.
- Assure un niveau de garantie minimale à chaque agent : 90% du traitement indiciaire + nouvelle bonification indiciaire (NBI) + régime indemnitaire (RI) **nets**.

Tous les agents territoriaux sont concernés : titulaires et stagiaires, mais aussi contractuels, apprentis, contrats aidés, etc.
Ces garanties « socle » de l'accord national peuvent être améliorées par la négociation locale dans les collectivités, par les représentants du personnel. En effet, le pourcentage de participation de l'employeur peut aller au-delà des 50%. De plus, des options améliorant la couverture peuvent être ajoutées au contrat.
Ainsi, la négociation locale devient un levier qui ne pourra plus être dédaigné par les employeurs. Outre les garanties « socle », l'accord aborde les points pouvant être négociés en plus, dans le but de s'adapter aux besoins et aux réalités locales, dans le cadre de la libre administration si chère à nos employeurs territoriaux.

Argumentaire CFDT

Pourquoi l'adhésion obligatoire à un contrat collectif ?

- Le contrat collectif à adhésion obligatoire permet de mutualiser les risques, et ainsi assurer une bonne couverture avec des cotisations abordables ;

- la part de la cotisation versée par l'agent est déductible de l'impôt sur le revenu ;
- l'augmentation significative du nombre d'arrêts maladie longs et de mises à la retraite pour invalidité en dit beaucoup sur la situation des agents territoriaux. Lorsqu'ils sont concernés, ils se retrouvent dans des situations financières critiques. La couverture en matière de prévoyance permet aux agents concernés de pouvoir continuer de vivre décemment ;
- c'est une véritable avancée sociale de la part des employeurs. C'est un engagement fort, financièrement, mais aussi en termes de reconnaissance des difficultés des agents ;
- des dispenses d'adhésion de droit, à l'instar du secteur privé, sont prévues ; des dispenses facultatives supplémentaires pourront être négociées localement.

Cet accord a été signé par toutes les organisations syndicales présentes dans la négociation : CFDT, CGT, FO, UNSA, FAFPT et FSU. Cette unanimité montre bien les enjeux du sujet. Le renoncement aux soins pour des raisons financières n'est pas sans conséquence pour la santé des agents. Le lien n'est plus à faire avec la question de la santé au travail, la prévention, le maintien dans l'emploi, bref toute une politique de ressources humaines globale dont l'intérêt ne peut échapper à nos employeurs territoriaux. Par ailleurs, l'impact de la réforme des retraites sur la santé d'une population vieillissante ne peut être négligé.

Quelle évolution réglementaire ?

Il revient au Gouvernement de formaliser la modification des décrets de 2011 et 2022, dans le but de rendre contraignantes les dispositions de l'accord. En effet, ce dernier stipule que cette évolution doit être réalisée dans les six mois qui suivent sa signature. Nous sommes à ce jour dans l'attente de cette révision que nous suivrons avec attention. Tant que les décrets ne seront pas parus, les employeurs territoriaux n'ont pas l'obligation de respecter à la lettre les termes de l'accord national.

La fédération Interco CFDT est donc mobilisée auprès du Conseil supérieur de la fonction publique territoriale (CSFPT) pour exiger cette évolution réglementaire dans les meilleurs délais, afin que les syndicats Interco puissent entamer les négociations collectives locales sur des bases solides.
Très prochainement, la fédération publiera un guide à destination des équipes militantes pour les accompagner au mieux dans les négociations à venir. Et pour ce faire, n'oublions pas qu'elle propose une formation à la négociation collective qui s'avèrera très utile pour outiller les militantes et militants pour cette nouvelle aventure, et bien d'autres à venir. ●

Marie Coubret
Secrétaire fédérale

Pour la fonction publique de l'État, deux accords interministériels ont été signés :
- **le 26 janvier 2022 concernant la complémentaire santé,**
- **le 20 octobre 2023 pour la prévoyance.**

Toutes les infos sont à retrouver sur le site de l'UFFA, uffa.cfdt.fr :
- **Signature de l'accord interministériel complémentaire santé : ▶*https://urlz.fr/hEon***
- **Accord Prévoyance dans la Fonction publique de l'État s'appliquera dès 2024 : ▶*https://urlz.fr/obk3***

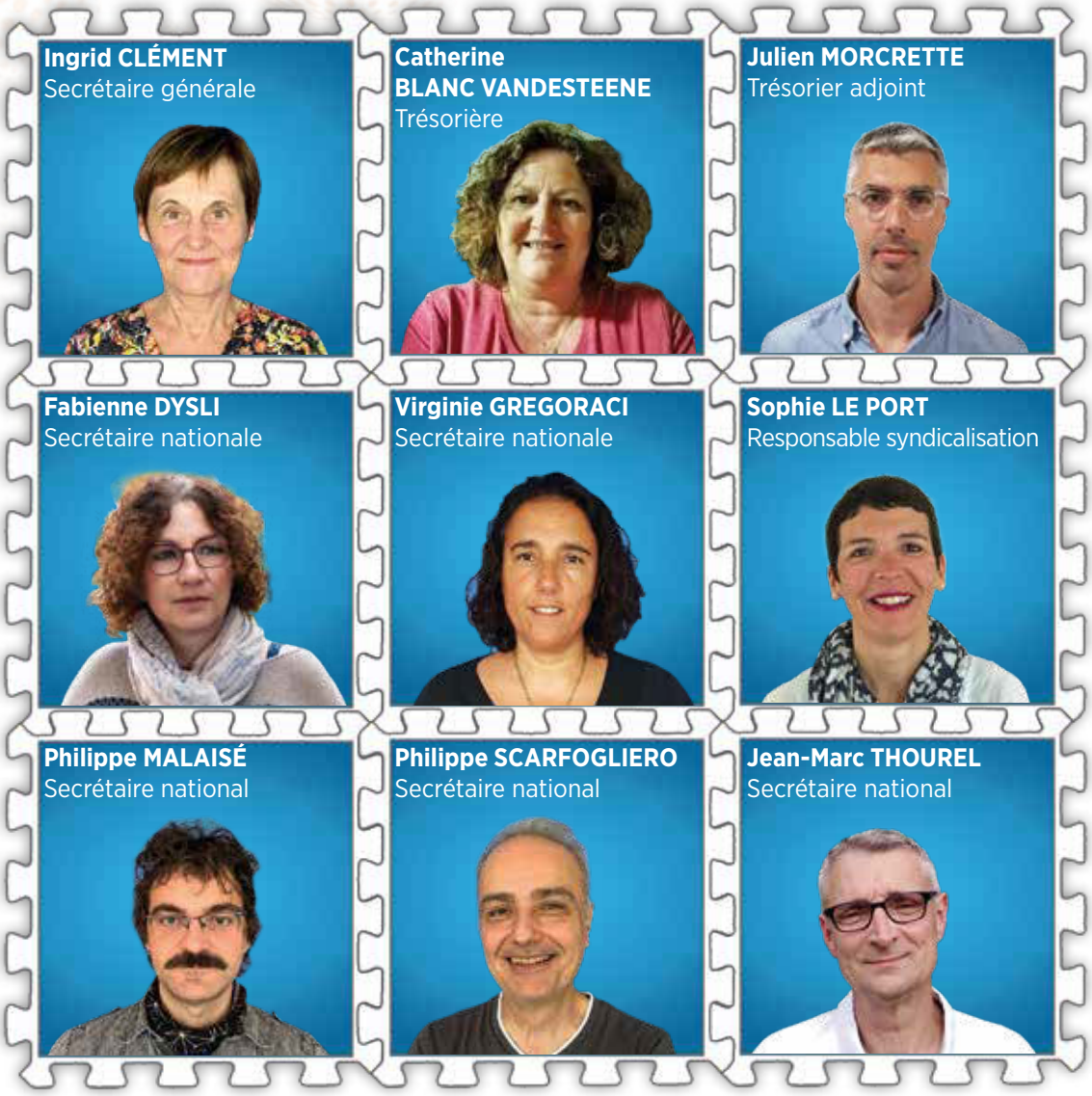
©Baillou - Adobestock.com

Élection d'une équipe renouvelée (conseil fédéral et commission exécutive)

Dans le cadre du comité national fédéral (CNF) de juin 2023, le conseil fédéral – collège des syndicats et collège de la commission exécutive – a été renouvelé (voir trombinoscope ci-après) à l'issue d'un vote électronique à bulletins secrets. Le nouveau conseil fédéral[1] s'est ensuite réuni immédiatement après la clôture du CNF, pour élire en son sein la nouvelle secrétaire générale, Ingrid Clément, et Virginie Grégoraci, secrétaire nationale. ●

[1] *La liste des membres qui composent le conseil fédéral est également disponible sur le site de la fédération Interco CFDT, interco.cfdt.fr : ►https://urlz.fr/ofRP*

LA COMMISSION EXÉCUTIVE



LE CONSEIL FÉDÉRAL

LE CONSEIL FÉDÉRAL

L'outil numérique, paradis ou enfer du travailleur ?

Aujourd'hui, l'outil numérique est partout aux côtés des travailleurs. Il nous aide à accomplir de nombreuses tâches du quotidien, il nous simplifie la vie, au point qu'on se demande souvent : comment faisait-on avant ? Mais il arrive aussi qu'il nous fasse peur. Comment fonctionne-t-il ? Va-t-il me remplacer ? Va-t-il décider à ma place ? Voila pourquoi la question de la transformation du travail par l'informatique est un vrai sujet pour la CFDT.

De quoi parle-t-on exactement quand on évoque l'outil numérique, l'intelligence artificielle, ou les systèmes logarithmiques ?

D'abord, dédramatisons. L'ordinateur est un système de traitement de l'information. Aujourd'hui, la machine ne pense pas. Elle fonctionne autrement. Elle dispose d'une capacité de calcul, qui lui permet de traiter des données bien plus rapidement que n'importe quel cerveau humain. Lorsqu'un ordinateur répond à une question, il n'a pas compris la question au sens qu'un être humain comprend l'intention qu'il y a dans la phrase. L'ordinateur traite une donnée statistique : pour tel problème, les données enregistrées permettent statistiquement de dire que telle réponse est la plus pertinente. Il faut donc deux choses pour que ça marche : un système qui traite et compare les données statistiques d'une part, et le plus de données possibles d'autre part. Plus il dispose de données sur le sujet, plus l'ordinateur apportera une réponse statistiquement fiable.

Ça, c'est la théorie. Mais dans la pratique, en quoi sommes nous concernés au quotidien dans notre travail ? Bien sûr, on pense au *manager*, l'œil rivé sur des tableaux de données qui analysent la productivité. Mais pas besoin d'être cadre pour s'aider de la machine. Avez-vous vu aujourd'hui comment sont équipés par exemple les camions de ramassage des ordures ménagères ? GPS pour se repérer dans l'espace, capteurs pour saisir les poubelles, radars pour éviter les chocs, autant d'exemples de l'aide que peut apporter le numérique au travailleur. Et combien d'entre nous utilisent la pointeuse en arrivant au bureau, allument leur ordinateur pour consulter leurs courriels, sont occupés à traiter un SMS de leur supérieur ou participent à un groupe d'échange sur leur smartphone avec leurs collègues ?

Comme on le voit, lorsque l'outil numérique est utilisé comme une assistance, il apporte énormément de bénéfices. Il soulage le travail physique à l'aide de robots, il facilite le traitement des dossiers en mettant à notre disposition rapidement les données nécessaires et en facilitant le contact entre toutes les parties prenantes.

Alors, tout va bien ? Nous vivons dans un paradis numérique qui soulage le travailleur ?

Non, tout n'est pas si rose. Le numérique est aussi un outil qui permet de multiplier la surveillance du travailleur, d'évaluer quasiment à la minute sa concentration, sa productivité, son efficacité… Avez-vous conscience que si vous utilisez le logiciel de traitement des messages électroniques le plus répandu dans le monde, celui-ci, qui sert aussi d'agenda et qui est couplé à l'ensemble du système d'exploitation de votre ordinateur, peut très facilement vous dire, à vous, mais aussi à votre employeur, combien de messages vous avez traités, et surtout combien vous n'en n'avez pas traités, combien de temps vous passez en réunion, en visioconférence, en pause sans taper sur votre clavier, etc. Demain, vous regarderez un peu différemment le « rapport hebdomadaire » qui vous est envoyé automatiquement.

Au-delà du « flicage », un autre danger, encore plus grand, est que l'aide à l'encadrement par le numérique bascule vers le *management* numérique. C'est-à-dire que ce soit la machine qui évalue ce que doit faire le travailleur, s'il travaille efficacement ou non, etc. C'est déjà une réalité dans de nombreux centres logistiques de commerce en ligne, ou bien pour les travailleurs des plateformes (livraisons, transport avec chauffeur, etc.).

Enfin, il existe également un risque, trop souvent ignoré, celui que les algorithmes véhiculent des stéréotypes de genre, des stéréotypes ethniques ou sociaux. Illustrons cela par deux exemples. Première situation, je cherche à recruter un agent technique spécialisé dans la plomberie. Je confie ce recrutement à un cabinet

qui utilise un traitement numérique pour rechercher la meilleure candidature. Si la donnée montre que 80% des plombiers sont des hommes, un algorithme en déduira qu'il vaut mieux conserver un candidat masculin plutôt qu'une candidate. Un regard humain peut facilement corriger ce biais, encore faut-il qu'il en ait conscience. Deuxième situation, si dans une ville, le logiciel enregistre des problèmes d'impayés plus fréquents chez les familles monoparentales que dans les autres, il aura alors tendance à déclencher plus souvent des contrôles pour l'ensemble des personnes rattachées à cette catégorie sociale par rapport à une autre. Rappelons-nous que la machine ne « pense » pas, elle compulse des statistiques. Là aussi, seul un œil humain peut corriger ce biais.

Mais que faire alors ?

C'est contre ces pratiques et dérives qu'il nous faut poser des garde-fous. Le déploiement d'un outil numérique, quel qu'il soit, devrait être un sujet de dialogue social au même titre que les équipements de sécurité ou l'organisation des espaces de travail, ou du temps de travail. Pour cela, il faut faire sauter deux verrous.

Le premier, c'est l'effet « boîte noire ». On va vous noyer sous une cascade de jargons techniques pour vous faire comprendre qu'on ne peut pas expliquer ce qui se passe dans le logiciel. C'est faux. Sans être informaticien, on peut comprendre quelles données il mémorise, comment il les analyse, et quels résultats sont exploités par ces traitements de données. Résultats voulus ou résultats qui pourraient être issus d'une utilisation détournée, comme le recoupement de données sociales, ethniques, financières, etc.

Le second effet, c'est celui de l'employeur, l'administration, la collectivité, qui abandonne volontairement ses prérogatives en confiant à une entreprise privée la gestion numérique et qui, de fait, perd tout contrôle sur les données traitées. Cet effet doit être pris à la racine en exigeant au moment de la mise en place de l'outil, soit qu'il soit développé en interne, soit si c'est impossible, que le contrat passé donne accès à toutes les données traitées, en toute transparence. Ne soyons pas naïfs, si ce n'est pas écrit dans le contrat, l'entreprise ne le fera pas.

Comme on le voit, l'outil numérique n'est ni l'enfer ni le paradis. Comme tout outil, c'est l'utilisation qu'on voudra en faire qui lui donnera un sens. C'est pourquoi nous devons prendre conscience de toutes ces questions et nous en saisir, collectivement, pour orienter dans la bonne direction l'utilisation de cet outil qui transforme la société comme ont pu le faire la typographie et l'imprimerie en leur temps, en permettant la diffusion des idées hors des monastères et des cours royales. La lecture nous a permis de devenir des citoyens éclairés, aidons le numérique à faire de même. ●

©ihorvsn - Adobestock.com

Philippe Malaisé
Secrétaire national en charge de la communication, de la transformation numérique et de l'égalité professionnelle

SOMMAIRE DOSSIER

14 L'outil numérique, paradis ou enfer du travailleur ?

16 Lexique : de quoi parle-t-on ?

18 Numérisation des services publics et dialogue social

21 Numérisation des services au ministère de l'Intérieur

25 Faire face à la révolution numérique dans le monde du travail

29 L'intelligence artificielle et le *management* public, quels enjeux à venir ?

31 L'intelligence artificielle appliquée à la justice : solution ou problème ?

35 L'intelligence artificielle et le travail social : inquiétude ou aide pour les professionnel·le·s ?

Lexique : de quoi parle-t-on ?

La meilleure façon de confisquer le débat public est de le rendre volontairement incompréhensible. Cette tendance est particulièrement vraie dans tout ce qui concerne les nouvelles technologies. C'est pourquoi il nous paraît important de donner à toutes et tous les clés de lecture.

ALGORITHME

Méthode de calcul identifiant l'ensemble des étapes pour arriver à un résultat demandé. C'est un ensemble de règles indiquant à l'ordinateur comment et dans quel ordre effectuer une tâche. Un algorithme peut être comparé à une recette de cuisine qui permet d'obtenir un plat à partir d'ingrédients et des étapes à respecter.

BIG DATA

Collecte de données différentes en masse et rapides. Ce sont des informations indispensables pour créer une application informatique ou délivrer une information.

DATA CENTER

Bâtiment physique de stockage des données et des applications abritant des équipements informatiques très performants gérés par des experts. En 2022, il y a :

- 5 000 Data Centers dans le monde ;
- 2 700 aux USA ;
- 264 en France ;
- Plus de la moitié des Data Centers sont détenus par Google, Microsoft, Amazon.

DSA

Digital Services Act ou règlement européen sur les services numériques. Entré en vigueur le 25 août 2023, ce règlement a pour but de lutter contre la désinformation, la haine, la manipulation, les contrefaçons, etc. Il part d'un principe simple, mais qui n'était pas légiféré jusqu'ici : ce qui est illégal hors ligne est illégal en ligne. Il s'agit en particulier de mieux protéger les internautes européens et leurs droits fondamentaux comme la liberté d'expression, la protection des consommateurs, et autres en obligeant les GAFAM à respecter les lois européennes. Mais pas seulement, puisque sont aussi concernés les fournisseurs d'accès, les services « en nuage » (les espaces *cloud* où vous stockez vos données), les sites de voyage et d'hébergement, les réseaux sociaux et les plateformes de partage de contenus. Là encore, l'Europe est précurseur dans le monde pour encadrer les activités des GAFAM.

DONNÉES

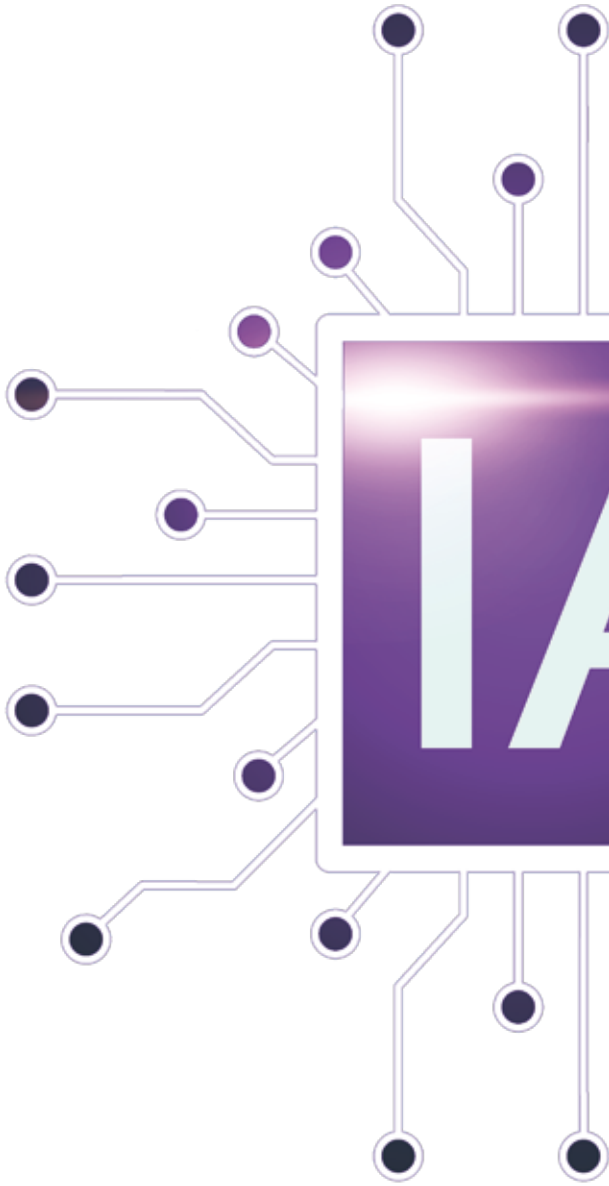
Informations individuelles ou collectives comme : prénom, nom, date de naissance, métier, corps, grades, santé, les produits achetés, les voyages faits, les assurances prises, le type de voiture acquis, etc.

FLUX

Vitesse du débit (connexion) et évaluation du nombre d'utilisateurs/visiteurs. Des usagers ont du mal à se connecter quand ils habitent dans une zone mal couverte (zone blanche).

GAFAM

Acronyme désignant les initiales de Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft. Ce terme est utilisé de façon générique pour désigner ces « géants du net » qui sont suffisamment puissants pour établir leurs propres règles indépendamment de celles en vigueur dans les pays où ils sont déployés.

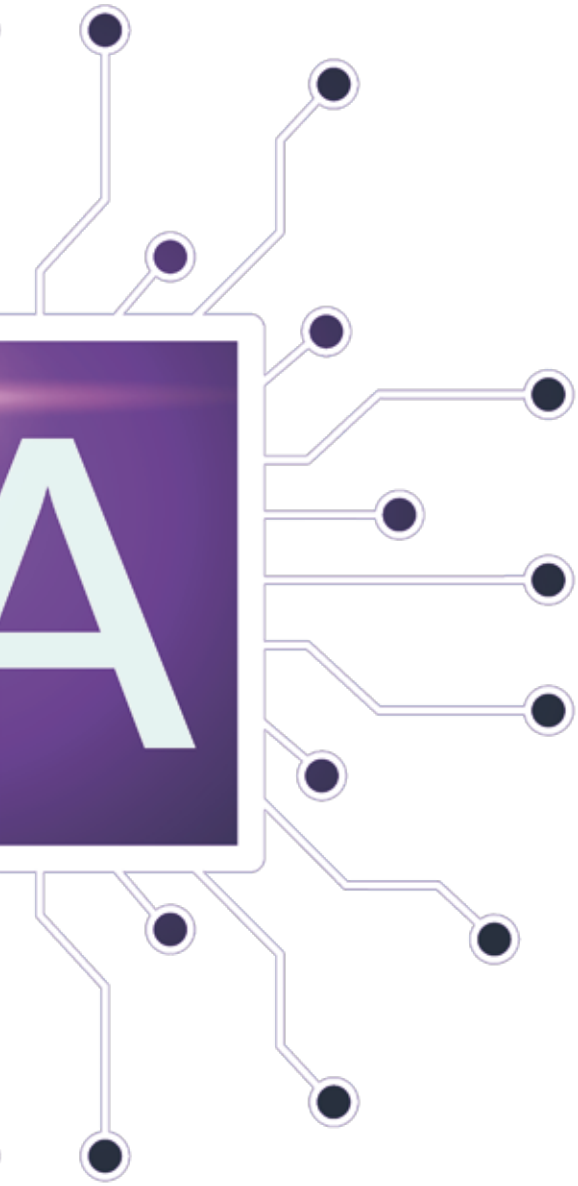


INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

Recouvre à la fois ce qui relève encore aujourd'hui de la science-fiction, à savoir des systèmes numériques dotés d'une forme de conscience d'eux-mêmes, mais aussi des systèmes déjà opérationnels en capacité d'exécuter des tâches très complexes et d'apprendre seuls au fur et à mesure de leurs expériences (reconnaissance de visages ou de voix, conduite autonome de véhicule, prise de décision en fonction de multiples paramètres, etc.). C'est dans cette deuxième assertion que nous utiliserons le terme intelligence artificielle dans ce dossier. Un synonyme est « machine learning » ou « apprentissage automatique ». Par exemple, les fameux « *chatbot* » ou « systèmes de conversation automatisés », qui peuvent être déclaratifs (afin de fournir une assistance de base) ou conversationnels (pour alimenter une discussion - voir Intelligence artificielle générative).

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE

Utilise des contenus existants pour en créer de nouveaux de manière autonome. À titre d'exemple, ChatGPT est capable de compulser des milliards d'informations pour se créer un programme de réponses automatiques à tout un tas de questions. Plus qu'un simple agent conversationnel, il peut discuter avec l'utilisateur, répondre à des questions, rédiger un texte ou créer une image (certains lycéens l'utilisent pour rédiger à leur place une dissertation !). Plus on l'interroge, plus il apprend.



RGPD : RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

C'est une règle issue de la loi française « Informatique et Libertés » de 1978 qui a été transposée au traitement des données personnelles et qui aujourd'hui est devenue européenne. Il s'agit d'apporter la transparence sur le traitement des données personnelles et de donner à chacun le pouvoir sur ses propres données. Ce règlement concerne toutes les organisations, qu'elles soient publiques ou privées, quelles que soient leur taille ou leur activité, à partir du moment où elles gèrent des données personnelles. Le RGPD s'applique pour toute organisation établie sur le sol de l'Union européenne ou dont l'activité cible particulièrement des résidents européens. L'Europe est pionnière dans le monde sur l'établissement de règles sur les données.

Quelques exemples : pour gérer son fichier d'adhérents, la CFDT se soumet aux règles de transparence RGPD. Il en va de même pour votre employeur qui gère un fichier informatisé de ses salariés, ou encore de votre supermarché qui a un fichier des clients possédant une carte de fidélité, d'un fournisseur d'électricité, etc. Cela concerne aussi des groupes internationaux de plateformes de vente en ligne même si leur siège est basé aux Etats-Unis ou en Chine, si elles développent du commerce en Europe, elles sont tenues de respecter ce règlement.

WEB USAGER

Personne utilisant internet pour obtenir des renseignements sur sa situation ou remplir une obligation déclarative comme demander par internet sa carte grise, son permis de conduire, sa CNI, son passeport, son titre de séjour ; consulter son compte retraite ; compléter son dossier d'allocations familiales, etc.

WEB UTILISATEUR

Personne utilisant Internet à des fins personnelles ou professionnelles comme consulter Wikipédia ; visiter un musée virtuel ; passer une commande en ligne ; consulter son compte bancaire, etc.

Philippe Malaisé, secrétaire national en charge de la transformation numérique et
Guillemette Favreau, secrétaire fédérale

Numérisation des services publics et dialogue social

L'informatisation des administrations a apporté, dès les années 2000, une transformation de la façon de travailler dans les services. Aujourd'hui, l'accélération de l'évolution technologique va de pair avec une hausse des changements dans le travail. Et pourtant, cette évolution technologique, qui impacte directement l'organisation, la qualité de vie et les conditions de travail, n'est pas encore suffisamment un sujet de dialogue social avec les représentants du personnel et semble rester une chasse gardée des employeurs et des experts réels ou supposés.

1. La transformation du travail liée à la numérisation

En 2023, l'Observatoire social européen, avec le soutien de la Commission européenne, a rédigé un document de recherche sur l'impact de la numérisation sur la qualité de l'emploi et du dialogue social dans les services publics en France [1].

Il ressort principalement de cette étude une modification de l'organisation du travail. On constate à la fois une amélioration du flux d'informations, mais aussi un travail plus dense et une charge de travail plus importante. Les agents ressentent plus de surveillance et de contrôle, moins d'autonomie et plus de stress.

Le contenu même des tâches a été fortement modifié par la numérisation. Elle a entraîné une tendance à demander un *reporting* beaucoup plus important qui ajoute de la charge de travail tout en développant un sentiment d'infantilisation du travailleur : *« du reporting, des tableurs, des bidules, des machins, des camemberts, c'est de l'infantilisation »*. On constate également une surcharge d'informations à traiter (grand nombre de courriels), et une perte dans les relations humaines et le dialogue direct : *« tout ce qui n'est pas du travail sur ordinateur est considéré comme une perte de temps »*.

Une autre dérive pointée par les agents est la course aux *« fausses performances »*, des performances en apparence seulement. Par exemple, quand l'évaluation se fait sur la quantité de dossiers traités et non sur la qualité. Ce phénomène pousse à traiter un grand nombre de dossiers « faciles », mais à laisser de côté les dossiers « compliqués », chronophages, et faire baisser la note d'évaluation. Cela a un impact sur la qualité du service rendu.

Toutefois, il existe également des aspects positifs à la numérisation des services. Pour certains travailleurs de l'administration, les tâches accomplies impliquent désormais des compétences plus « réfléchies », ce qui fait que de nombreux postes dans l'administration soient devenus potentiellement plus intéressants. Une partie des cadres considère également que les outils numériques facilitent le contrôle du travail et leur offrent une meilleure vision sur la production de leurs services.

L'appréhension même de l'évolution de l'informatisation des services par les agents est assez partagée. Alors que 50% des répondants de l'étude considèrent que la numérisation n'améliore pas la qualité du service rendu aux usagers, 52% pensent qu'elle a amélioré la qualité de leur travail et 49% considèrent qu'elle a amélioré leur productivité.

Quelques dérives pointées montrent bien l'intérêt pour les organisations syndicales de se saisir de ce sujet dans le cadre du dialogue social, comme décliner des accords locaux télétravail à partir de l'accord-cadre. Par exemple, l'absence de garde-fous sur le télétravail encourage l'augmentation du temps de travail et engendre une grande différence selon les organisations des administrations que ce soit à l'État ou dans les collectivités territoriales. La surcharge est telle que dans certains cas, les agents décident d'abandonner ce mode de travail *« Alors que le télétravail devrait apporter de la qualité, il rend le travail plus intense »*, *« il y a une tendance à donner plus de travail aux personnes qui télétravaillent »*. Les dérives les plus importantes ont été pointées dans certains cabinets ministériels *« en termes de travail, il y a un boom au niveau des managers, notamment avec le télétravail de 6h du matin à 2h du matin au ministère de l'Intérieur* [...] *Dans certains ministères, un manager qui ne démontre pas qu'il reste travailler jusqu'à 20 ou 21h, n'est pas considéré comme sérieux »*.

Une difficulté de l'exercice d'analyse repose sur le fait que la numérisation des services s'est faite en même temps qu'une transformation de leur organisation, dans une démarche d'approche budgétaire. Celle-ci s'est substituée ou, en tout cas, a pris la priorité sur une approche d'évaluation de la qualité du service rendu, sans pour autant que la numérisation soit la cause principale de cette transformation. Par exemple, dans de nombreux services, l'arrivée des outils informatiques a permis à chaque agent de traiter plus vite plus de dossiers. La qualité et la quantité de dossiers traités auraient donc dû s'améliorer avec la numérisation, tout en améliorant les conditions de travail des agents. Sauf que parallèlement, pour des raisons de *« rationalisation budgétaire »*, ces services ont vu leurs effectifs se réduire et être redéployés ailleurs. Pour les agents qui y sont restés, la charge de travail s'est accrue sans que la qualité et la quantité des dossiers ne se soient améliorées. Parfois même (comme pour les documents d'identité), celles-ci se sont dégradées malgré des outils de traitement plus performants.

Enfin, un volet n'est pas vraiment évoqué dans cette étude pour la partie services publics, alors qu'il l'est pour d'autres secteurs comme la fourniture d'électricité : c'est l'utilisation de l'intelligence artificielle pour l'aide à la prise de décision, mais nous y reviendrons dans la dernière partie concernant la position de la CFDT.

2. L'accord numérique européen de 2020[2] et l'accord de 2022 sur la transformation numérique des services publics de l'État[3]

Il est inexact de dire que la numérisation n'est pas un sujet de dialogue social. Au niveau européen, il existe un accord-cadre [4] sur la numérisation, signé par les partenaires sociaux le 22 juin 2020. La difficulté repose en réalité sur sa déclinaison locale, sur les lieux de travail.

Cet accord-cadre énonce explicitement que *« la transformation numérique n'est pas seulement une affaire de technologie, mais aussi et surtout une transformation organisationnelle, ce qui légitime le rôle du dialogue social pour la réguler »*. Il intègre les différents champs de l'organisation du travail : contenu des tâches et compétences ; conditions de travail (en regard de l'environnement de travail et de la santé au travail d'une part, mais aussi des conditions d'emploi, temps de travail, accès à la formation, équilibre des temps, etc.) ; relations de travail (relations entre salariés et clients, mais aussi bien sûr *management*).

Un second accord-cadre spécifique aux

©putilov_denis - Adobestock.com

administrations d'État est venu enrichir celui-ci. Il s'agit de l'accord sur la transformation numérique des administrations de l'État, signé le 6 octobre 2022.

Il définit les exigences minimales communes destinées à règlementer l'utilisation du numérique au travail, et en particulier à :

- s'assurer que la numérisation s'accompagne de progrès social et de bénéfices tangibles à la fois pour les travailleurs, les employeurs et les usagers ;
- améliorer et favoriser l'égalité des chances et de traitement, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, l'organisation du travail et des emplois ayant du sens ;
- encourager et favoriser un dialogue social constructif et les droits syndicaux au niveau national (dans les différents secteurs et lieux de travail), et garantir des niveaux d'efficacité satisfaisants de l'administration ;
- prévenir et atténuer les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs ;
- mettre en place une numérisation contrôlée par l'humain, y compris en cas de recours à l'intelligence artificielle.

Comme on le voit, les équipes syndicales qui souhaitent poser sur la table des négociations sur ces questions impactant fortement l'essence même du travail, disposent d'outils sur lesquels s'appuyer. Encore faut-il que nous soyons en mesure d'apporter aux représentants du personnel CFDT les éléments nécessaires pour comprendre ces enjeux. C'est pourquoi la confédération met en place un groupe de travail confédéral, impliquant les différentes fédérations, sur ces questions. Et Interco CFDT y a toute sa place.

3. Ce qu'en pense la fédération Interco CFDT

Nous assistons, avec les évolutions technologiques en cours (développement de l'intelligence artificielle, arrivée prochaine des ordinateurs quantiques ayant une puissance de calculs bien supérieure aux machines actuelles, etc.), à une transformation de l'organisation de la société qui est souvent comparée à la révolution engendrée par l'invention de l'imprimerie au XVe siècle qui a permis la diffusion des idées et l'esprit critique, ouvrant la Renaissance.

C'est pourquoi il est important, à tous les niveaux, de pousser pour que les représentants du personnel soient pleinement associés aux décisions impactant le travail.

Au niveau des équipes dans les entreprises, administrations et collectivités, il nous semble essentiel :

- de comprendre que la transformation numérique n'est pas seulement une affaire de technologies, mais aussi et surtout de transformation organisationnelle ;
- de mettre en place des actions d'acculturation : agir sur la conscience de la nécessité de comprendre et d'appréhender les impacts des systèmes d'intelligence artificielle et des algorithmes sur les compétences, l'organisation du travail, l'emploi, etc. ;
- d'avoir une visibilité collective sur les risques organisationnels et notamment la question de la charge de travail ;
- de concevoir les exigences fonctionnelles avant les exigences techniques dans la rédaction du cahier des charges ;
- d'associer les organisations syndicales avant la prise de décision et de s'inscrire dans un temps long de co-construction avec des groupes de travail avant le recours à l'intelligence artificielle. Ces collectifs pourront examiner les potentiels changements et réfléchir en amont à l'adaptation du travail, du service rendu et de l'organisation que cela va engendrer ;
- pouvoir voter en instance sur les cahiers des charges concernant le déploiement de nouvelles technologies, avec la possibilité d'avoir recours à un expert ;
- demander un droit de suivi lors du déploiement, avec des points réguliers et un dispositif de revoyure ;
- avoir la garantie que « les pleins pouvoirs » ne seront pas remis à l'intelligence artificielle, mais qu'il y aura toujours un humain « aux commandes » pour cadrer et orienter les décisions.

Aux niveaux national et international, nous souhaitons également peser sur des évolutions du droit :

- appuyer la proposition de l'UNESCO d'une certification sur le volet éthique de l'intelligence artificielle, sur le modèle de la certification des comptes par des commissaires aux comptes ;
- exiger des négociations nationales avec le ministre de la Transformation et de la fonction publiques sur ces questions en articulation avec les évolutions du droit du travail pour le secteur privé, afin que public et privé avancent au même rythme sur ces sujets ;
- instaurer des obligations en matière de transparence des manipulations faites par les intelligences artificielles sur les données des personnes ;
- obliger les administrations à mettre en place des *process* qui permettent d'expliquer les méta-règles des algorithmes. ●

Philippe Malaisé
Secrétaire national en charge
de l'Europe et de l'International
et de la transformation numérique

1 *Cette étude, pour laquelle plusieurs équipes CFDT ont été auditionnées pour sa réalisation, est disponible en anglais sur le site de l'European Social Observatory, ose.be : ►https://urlz.fr/ofuL*

2 *Communiqué de presse de la CFDT sur l'accord numérique européen de 2020, sur cfdt.fr : ►https://urlz.fr/ofti*

3 *Résolution de la CES pour une directive européenne sur les systèmes algorithmiques au travail, sur le site etuc.org : ►https://urlz.fr/ofuf*

4 *Un accord-cadre est un texte négocié volontairement par les partenaires sociaux européens. Ce n'est pas une commande de la Commission européenne. C'est pourquoi, celle-ci n'a pas obligation de le traduire en termes législatifs. Son application repose donc sur la volonté des partenaires sociaux de décliner en local cet accord-cadre, contrairement à une directive qui, elle, se transforme en loi nationale dans les États membres.*

Numérisation des services au ministère de l'Intérieur

Guillemette Favreau, secrétaire fédérale au secteur Intérieur, dresse un bilan du Plan Préfectures Nouvelle Génération et expose les conséquences du télétravail et de la numérisation des services.

En préambule

La numérisation des services du ministère de l'Intérieur, réalisée en 2017, s'inscrit dans un cadre plus large du déploiement du *Big Data* dans tous ses états.

Un cadre européen

Pour faciliter l'accès des entreprises au marché mondial et les échanges de données, l'Europe a décidé, notamment, de digitaliser l'ensemble des fonctions publiques européennes au 1er janvier 2020.

Une expérimentation

Conduite en 2016 en Lituanie pour préparer cet important changement, une expérimentation a permis de constater une accélération des réponses aux entreprises, des changements dans l'organisation du travail, un impact sur l'emploi public (diminution d'environ 20% du nombre d'emplois) et qu'environ 30% des citoyens avaient du mal à s'inscrire dans les dispositifs, faute d'accéder à Internet ou de savoir l'utiliser.

Des préalables à la numérisation

La numérisation s'organise en fonction de l'objectif recherché et des moyens technologiques à disposition par les canaux Internet.

©metamorworks - Adobestock.com

Un environnement technologique incontournable

Pour une numérisation des services, des technologies doivent être développées : ouverture au *Big Data*, déploiement de l'intelligence artificielle et des algorithmes, accélération des flux Internet, capacité d'hébergement ou de stockage et sécurisation des flux et des données.

Des garde-fous juridiques

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)[1] veille à la protection des données. Celles-ci doivent respecter l'identité humaine, les droits de l'homme, la vie privée et les libertés individuelles ou collectives.

Des textes européens

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD)[2], publié en avril 2016, fixe les règles du droit d'accès, de modifications et de suppression des données, etc.

L'accord-cadre européen de la transformation numérique des administrations de l'État[3], signé le 6 octobre 2022, décline dans chaque État membre : la justification des dispositifs, l'obligation d'une étude sur la sécurité des applications, les formations des agents, etc.

Le Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG)

En 2017, le ministère de l'Intérieur s'inscrit dans le déploiement du *Big Data* en réalisant le Plan Préfectures Nouvelle Génération[4].

Le PPNG s'appuie sur cinq axes :

- fermeture de l'ensemble des services d'accueil hors services étrangers ;
- dématérialisation de l'instruction de l'ensemble des titres et du contrôle de légalité ;
- Création d'applications métiers tous azimuts ;

APPLICATION INFORMATIVE OU APPLICATION MÉTIER
Utilisation de données spécifiques pour créer un système automatisé d'exploitation. Exemple : recueil et traitement des données individuelles pour l'établissement des cartes nationales d'identité (CNI), des passeports ; téléservice NATALI pour les demandes de séjour Étrangers ; Dialogue 2 pour l'application de recueil et de traitement des données nécessaires au suivi RH et à la paye des agents du ministère de l'Intérieur (MI) ; GPS ; accès à distance à son compte bancaire, son dossier médical ou ses billets de train, etc.

- conversion de l'usager en « web usager » ;
- transfert de missions aux collectivités territoriales.

Il fixe deux objectifs :

- économie d'effectifs ;
- réduction des délais de traitement des dossiers.

Il dessine un nouveau cadre d'exécution des missions :

- nouvelle organisation des services : création de plateformes régionales d'instruction des titres (CERT) ;
- suppression des guichets ;
- réduction des effectifs des sous-préfectures et des préfectures de 2017 à 2022.

Le bilan en 2023 :

- ne rédigeant plus, les agents des CERT sont devenus des opérateurs de saisie en continu dont la productivité est mesurée en temps réel (traceurs numériques) sans qu'ils aient accès à l'ensemble des données les concernant ;
- les délais de délivrance des cartes grises oscillent entre 8 jours et 3 semaines selon la qualité du flux, alors qu'elles étaient délivrées le jour même aux usagers qui se déplaçaient en préfecture ;

FLUX
Les agents du MI constatent un ralentissement des accès aux applications quand beaucoup d'agents sont connectés sur une application métier en même temps.

- les délais de délivrance des cartes nationales d'identité (CNI) et des passeports ont explosé dans beaucoup de départements, faute d'effectifs suffisants ;
- les usagers ont un taux de satisfaction plutôt à la baisse.

Dans une seconde phase et en raison de la crise sanitaire de la Covid de 2019, le ministère de l'Intérieur a développé, massivement, le télétravail et les visio-conférences. Durant la crise, on a constaté deux difficultés impactant fortement les possibilités de télétravailler :

- le sous-équipement des agents en PC portable ;
- le classement des applications métiers en critère « haute sécurité » interdisant leur exploitation à distance.

Numérisation et télétravail

Le télétravail et la numérisation des services ne sont pas sans conséquence sur l'organisation du travail, le rapport à l'usager, l'exposition à de nouveaux risques et le dialogue social.

Concernant l'organisation du travail

- Modification de la nature du travail : soit opération de saisie en continu, soit travail d'expertise, soit un mixte des deux et utilisation d'une application métier ;
- transformation des modalités d'accueil des publics : accueil physique des étrangers sur rendez-vous sauf pour les demandeurs d'asile n'étant pas aidés par

©Yingyaipumi - Adobestock.com

une association, bornes numériques installées dans les halls d'accueil et jeunes aidants des services civiques ;

- nouveau pyramidage des effectifs : la catégorie C représente de 37% à 40% des effectifs, la catégorie B de 33% à 30% et la catégorie A de 24% à 30% ;
- recours de plus en plus fréquent à des emplois contractuels de courte durée et peu qualifiés ;
- changement des formats de formation : cohabitation de formations en présentiel et de formations à distance (*e-learning*), ces dernières connaissant une forte augmentation ;
- impact sur les collectifs de travail : présentiel et télétravail y compris pour les services d'accueil qui peuvent effectuer certaines tâches en distanciel (*back office* situés à l'étranger, services techniques) ;
- un nouveau rôle pour les encadrants : gestion des collectifs de travail mixte… Le téléphone est redevenu un moyen de faire du lien !
- droit à la déconnexion difficile : les cadres travaillent de plus en plus tard le soir et les agents de catégorie C voient leurs horaires alignés sur ceux des cadres ;
- une explosion des faits psychosociaux : dépression et perte de sens du travail.

Un point positif : l'accord national télétravail

Fortement porté par la CFDT, l'accord télétravail a permis :

- l'obtention d'une indemnisation pour les agents ;
- la prise en compte des missions (et non les fiches de poste) ;
- la réaffirmation du droit à la déconnexion ;
- la dispense de formations sur l'organisation du travail à l'ensemble des collectifs de travail ;
- la mise à disposition des outils nécessaires par l'employeur, qui en assure la maintenance ;
- que le télétravail repose sur la confiance réciproque entre les agents et leur hiérarchie.

Sur le rapport à l'usager

Le profil type de l'usager, retenu par l'administration, est un urbain de moins de 40 ans qui maîtrise bien Internet, a les moyens financiers de souscrire à un abonnement et de posséder un PC et ne réside pas dans une zone blanche.

Pendant la crise sanitaire, le secrétariat général du MI a été étonné du nombre d'agents n'ayant ni PC familial ni abonnement Internet, particulièrement chez les agentes ayant un seul salaire et en responsabilité familiale, qu'elles soient en secteur fortement urbanisé (ex : Seine-Saint-Denis) ou en secteur rural (ex : Creuse, Lot).

Pour avoir sa carte grise délivrée dans les 48 heures, mieux vaut acquérir un véhicule d'une marque réputée dans une grande concession et s'acquitter de frais de dossier supplémentaires de 100 euros (en moyenne), plutôt que d'acheter d'occasion un modèle familial sur un site marchand en ligne ou auprès du petit garagiste du coin !

La mission de conseil, traditionnellement conduite par les agents pour aider les usagers à compléter leur dossier, a complètement disparu des écrans radar. Ce phénomène a pour conséquences :

- des usagers en infraction par manque de compétence numérique ou renonçant à faire leur demande en raison de la complexité des démarches et du vocabulaire administratif véhiculé par les applications ;
- les maisons France services, censées pallier les carences des services de l'État auprès des usagers, sont souvent débordées devant l'ampleur des demandes. Avec des créneaux d'ouverture au public restreints (2 à 3 journées en moyenne par semaine) et dotées de personnels souvent contractuels et peu formés, elles font ce qu'elles peuvent avec les moyens que leurs donnent les collectivités territoriales.

Exposition aux risques

- Cybercriminalité : les attaques sur les flux du ministère de l'Intérieur (MI) sont de plus en plus fréquentes et le risque de détournement des données est important (ex : en augmentation de 20% en moyenne depuis que les extraits d'actes d'état civil peuvent être demandés en ligne et que les préfectures n'assurent plus ce service) ;
- services de l'État captifs des cabinets du secteur privé : le MI, comme l'ensemble des services de l'État, peine à avoir la main sur les applications ou la mise en œuvre des réformes qui sont livrées

« clés en main » par les cabinets du secteur privé, sous les seuls prismes de la rentabilité et de la modernité, mais en omettant complètement ce qu'est une mission de service public ;
- opacité des contrôles pour les agents : indices de performance, traçage numérique du temps de travail et accès aux messageries professionnelles sont autant d'éléments sur lesquels les agents n'ont peu, voire pas d'information.

Un dialogue social appauvri

Difficile de s'inscrire dans un dialogue social de qualité quand les organisations syndicales (OS) n'ont pas accès aux projets avant leur déploiement, ignorent leur justification et ne connaissent pas les données qui seront utilisées, d'autant plus qu'elles ont en face d'elles des experts des nouvelles technologies (TIC) dont le langage très corporatiste ne facilite guère les échanges !

En conclusion

Si le déploiement de l'intelligence artificielle (IA) et de la numérisation au MI suscite beaucoup de difficultés et d'interrogations, ces technologies peuvent devenir un véritable atout syndical si nous, les militants CFDT, nous emparons du sujet pour y apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration des conditions de travail des agents et construire une réponse respectueuse de tous les usagers et en particulier des plus fragiles d'entre eux.

Nos administrations ne pourront pas mettre en œuvre leurs différents projets au nom de la seule rentabilité, si nous devenons également - dans ce domaine - les acteurs incontournables.

Pour aller plus loin

- La confédération CFDT a organisé un groupe de réflexion sur le numérique et ses effets dans le monde du travail auquel participe la fédération Interco CFDT ;
- un groupe de travail composé de représentants employeurs et salariés des secteurs privé et public, sous l'égide de l'ANACT [5] et de l'IRES [6], a été mis en place. Son objectif est de construire les nouveaux modes de dialogue social permettant aux OS d'être consultées sur les projets numériques envisagés par les employeurs avant leur mise en oeuvre, et d'avoir un droit de suivi sur les applications. Deux militants de la fédération Interco CFDT participent également à ce groupe, sous la houlette du secrétaire national en charge de la communication et de l'Europe. Pour l'heure, un manifeste, des outils militants, ainsi que des éléments porteurs d'un accord-cadre sont en préparation ;
- le Gouvernement a mis en place, le 19 septembre 2023, le comité interministériel sur l'**intelligence artificielle générative** [7] composé notamment de 13 membres issus de la société civile ou experts sur le sujet : une seule représentante des OS y siège – Franca Salis-Madinier, secrétaire nationale de la CFDT Cadres – pour laquelle le groupe confédéral prépare des propositions et des points de vigilance.

©Sutthiphong - Adobestock.com

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE

ChatGPT RH au MI : capable de répondre en un clic à plus de 300 questions RH de premier niveau posées par les agents sur leur carrière.

Guillemette Favreau
Secrétaire fédérale

1 *Les missions de la CNIL, régulateur français des données personnelles, sur son site cnil.fr : ►https://urlz.fr/8LjB*

2 *Le RGPD sur le site de la CNIL, cnil.fr : ►https://urlz.fr/79Cy*

3 *Les termes de l'accord européen sur la transformation numérique des administrations d'État et fédérales, sur le site fonction-publique.gouv.fr : ►https://urlz.fr/oeyQ*

4 *Téléchargez la plaquette de présentation du PPNG, sur le site du ministère de l'Intérieur, interieur.gouv.fr : ►https://urlz.fr/oezF*

5 *Présentation de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT), sur son site anact.fr : ►https://urlz.fr/oeED*

6 *L'Institut de recherches économiques et sociales (IRES) : ►https://ires.fr/*

7 *Présentation du comité de l'intelligence artificielle générative, sur le site gouvernement.fr : ►https://urlz.fr/oeEq*

Faire face à la révolution numérique dans le monde du travail

Luc Mathieu, secrétaire national CFDT en charge des questions du numérique, et Lucie Morpurgo, secrétaire confédérale au service économie et société en charge des questions numériques et des relations avec Union-Indépendants, répondent à nos questions sur le positionnement de la CFDT par rapport aux enjeux syndicaux et sociétaux de l'intelligence artificielle.

Pour une meilleure compréhension, pouvez-vous nous donner une définition de l'intelligence artificielle (IA) ?

Lucie : *Nous avons construit notre approche revendicative en prenant la notion de systèmes algorithmiques au sens large, c'est-à-dire des technologies numériques qui sont composées d'algorithmes, car on ne veut pas que des employeurs nous rétorquent que ceci ou cela n'est pas une intelligence artificielle et donc qu'on ne puisse pas discuter des conditions de son déploiement et de ses impacts. Concrètement, un algorithme désigne un ensemble hiérarchisé de règles ou d'opérations logiques à réaliser pour résoudre un problème, répondre à une question ou accomplir une tâche plus ou moins complexe (on les trouve dans les ordinateurs, smartphones, etc.).*

L'IA, plus spécifiquement, est une discipline et un outil de modélisation scientifique qui consiste à créer des machines ou des logiciels, reposant sur des algorithmes, supposément capables de simuler l'intelligence humaine (tels que le raisonnement, la planification et la créativité). Parmi les chercheurs, l'utilisation de cette terminologie continue à faire débat. En effet, bien que certains systèmes algorithmiques aient depuis longtemps une puissance analytique supérieure à la nôtre (la calculette par exemple), l'intelligence humaine ne se réduit pas à une intelligence statistique ou analytique. Elle comprend, par exemple, une dimension émotionnelle/créative.

Aujourd'hui, on parle aussi d'intelligence artificielle générative pour signifier des systèmes algorithmiques qui vont, selon un jeu de données, d'entraînements et une instruction d'un utilisateur humain, générer du contenu (texte, vidéo, son, etc.).

Luc Mathieu et Lucie Morpurgo

Luc : *Il y a un effet de mode de dire qu'aujourd'hui tout est de l'IA, mais ce n'est pas le cas. Tout algorithme n'est pas une intelligence artificielle. Par exemple, un système mis à disposition des usagers afin de planifier des rendez-vous pour la réalisation de papiers administratifs n'est pas une IA. L'essentiel des activités numériques n'a rien à voir avec l'intelligence artificielle. Cependant, des outils d'intelligence artificielle existent pour offrir ou donner aux salariés une réponse personnalisée aux courriels reçus par les clients.*

Le terme IA fait peur à beaucoup de monde, y compris dans nos équipes syndicales, car c'est un terme compliqué. Si on dit à quelqu'un qu'il y a un problème d'algorithme, on risque de le perdre rapidement.
Or l'utilisation des outils d'IA entraîne des conséquences bien concrètes sur l'activité des militants, la transformation des métiers, les conditions de travail, l'organisation du travail, l'encadrement, etc.
Notre rôle, en tant qu'organisation syndicale, est de faire comprendre aux militants que c'est un sujet dont ils peuvent s'emparer. Il ne faut pas craindre de « rentrer » dedans.

Lucie : *L'IA et le numérique plus largement doivent être démystifiés. Il y a tout un vocabulaire opaque utilisé pour en parler aujourd'hui, alors que derrière ces technologies, qui ne sont pas neutres, il y a une conception humaine, à questionner et à encadrer.*

L'apparition de l'IA dans notre quotidien se fait progressivement...

Luc : *En effet, tous les secteurs sont confrontés, chacun à leur rythme, à la question du numérique et (éventuellement) de l'intelligence artificielle et ils y sont plus ou moins préparés.*

Dans la fonction publique, il y a eu une révolution numérique considérable ces dernières années, pour diffuser l'information sur les droits ou faciliter les démarches des citoyens. Du point de vue utilisateur, il y a un avant et un après. Beaucoup d'améliorations ont été apportées au service rendu, mais cela a aussi posé son lot de difficultés, notamment pour un certain nombre de citoyens dont l'accès aux services a été compliqué, entraînant une crispation démocratique face à ces transformations.
Si l'usager ne parle pas très bien le français, n'a pas le bon matériel technologique et a des problèmes de connexion Internet, les choses deviennent vite compliquées. On l'a vu avec le renouvellement des cartes de séjour des populations étrangères et notamment, la question de la gestion des rendez-vous en ligne. Il y a une double difficulté : celle de la compréhension et celle de l'accès et de l'utilisation des outils requis pour la prise de rendez-vous... La question est donc de savoir comment on peut garder les avantages de ces nouvelles technologies tout en luttant contre les inconvénients occasionnés.

En ce qui concerne la robotisation des services, comme dans le cas de France services, quel est votre point de vue ?

Luc : *La maison France services est là pour accompagner une personne pour faire un process numérique et non pour le faire à sa place. Je pense qu'il y a une ambiguïté pour certains usagers qui imaginent qu'ils vont avoir une personne qui va leur donner une réponse, ce qui n'est pas cela. Dans un contexte où l'administration réduit l'emploi sur certains postes, les maisons France services ne peuvent pas être l'alibi qui va compenser la baisse des réponses humaines aux citoyens.*
Il existe des difficultés inhérentes à la dématérialisation et à tous les systèmes informatisés. Et cela peut vite devenir un enfer si une personne ne rentre pas dans les cases à cocher. D'ailleurs, comme le disait dès 1995 Yves Lasfargue, alors directeur du Créfac (centre de formation pour les cadres CFDT) : « On passe de la civilisation de la peine (où le travail était surtout une somme d'efforts physiques) à la civilisation de la panne, où le travail consiste à tenir en état de production une machine qui produit à la place de l'homme ». En gros, ce qui va déterminer la société, c'est comment on va gérer, non pas les 80% des cas qui marchent bien, mais les 20% qui ne marchent pas.

Lucie : *Certains s'imaginent que les nouvelles technologies peuvent être une solution en soi à tous les problèmes, mais ce n'est pas le cas, c'est seulement un moyen parmi d'autres. Son succès dépend entre autres de la formation des agents, du renforcement des présences d'accueil sur tout le territoire, de l'accompagnement des usagers vulnérables. Le numérique doit être mis au service de plus d'humanisation du service public, de sa continuité (démarches individuelles possibles à distance et en dehors des plages horaires), de la réduction des délais, de l'égalité de traitement et de pertinence du service, etc.*
La CFDT a travaillé avec « Le Pacte du pouvoir de vivre » pour produire un revendicatif commun. Ensemble, nous portons déjà 26 revendications pour agir sur l'accessibilité des services publics, lutter contre la fracture numérique et pour la reconnaissance des professionnels de l'accueil. Un bilan des maisons France services est actuellement mené[1].

Comme présenté par le Gouvernement, l'IA va, en principe, accélérer le traitement des données, ce qui va permettre d'améliorer la qualité du service entre l'agent et l'usager. Êtes-vous d'accord avec cette vision ?

Luc : *Le numérique génère des gains de productivité, mais à quoi les affecte-t-on ? Est-ce pour améliorer le service à l'usager dans une administration, améliorer les conditions de travail ou baisser les coûts et faire baisser l'emploi ? La réponse n'est pas la même pour les entreprises, les administrations et les collectivités. Le débat sur ce sujet est totalement inexistant et pourtant, il serait bien de savoir POUR quoi on dématérialise.*

Lucie : *Nous n'avons pas une approche techno-déterministe au numérique, c'est-à-dire qu'on ne dit pas que ces technologies sont intrinsèquement bonnes ni mauvaises : tout dépend des objectifs assignés à ces transformations. Actuellement, dans certaines administrations, des expérimentations sont effectuées pour déployer des intelligences artificielles conversationnelles comme ChatGPT afin, par exemple, d'aider les agents des services publics à répondre aux usagers. Sous certaines conditions, cela pourrait être un vecteur de progrès pour l'agent et l'usager, mais à quoi seront affectés les gains de productivité ? Quelles sont les conditions de ce déploiement ? Les agents auront-ils le temps de vérifier les suggestions que formule cette technologie ou de parler aux usagers ? Nous n'avons pas encore la réponse. Si ces systèmes sont déployés seulement par souci de performance quantitative afin d'augmenter les cadences, le risque*

©surassawadee - Adobestock.com

de dégradation du service public et de perte de sens du travail, voire de santé des agents, est grand et dans ce cas-là, la CFDT ne peut valider le sens de cet usage.

Nous réclamons des discussions démocratiques à tous les niveaux, pouvant valider le sens des transformations technologiques et leurs conditions de mise en pratique. Bien que nous soyons favorables aux expérimentations technologiques encadrées, afin d'évaluer collectivement les risques et les opportunités, aujourd'hui, on ne peut que constater un déploiement très vertical des expérimentations dans le service public, sans information ni consultation des représentants syndicaux des agents. La gestion de cette possible mise en place peut donc présenter un certain nombre d'inquiétudes et d'appréhensions.

D'un point de vue syndical, quelles sont les volontés de la CFDT vis-à-vis de l'intelligence artificielle ?

Luc : *Comme on l'a dit précédemment, on souhaiterait tout d'abord un débat économique et social avec les employeurs, publics et privés, sur la stratégie numérique de l'entreprise ou de l'administration autour de l'affectation des gains de productivité du numérique, car cela conditionne le reste.*

Par ailleurs, on sait que le numérique entraîne des conséquences sur les métiers et la transformation des compétences, car une partie de la connaissance technique peut être mise dans les outils et cette transformation rend les compétences transversales autour du relationnel beaucoup plus importantes. Il faut être vigilant.

Que les usagers soient bien traités dans les administrations, c'est aussi un point très important de la cohésion sociale et constitue un véritable enjeu. Quand les services numériques ne marchent pas, les usagers sont privés de leurs droits.

En somme, syndicalement, notre attention doit être portée sur les conditions de conception de l'IA et de son utilisation, sur ses objectifs, sur ses effets réels en situation de travail, sur l'évolution des métiers et des compétences, sur le partage de la valeur créée y compris sur toute la chaîne de valeur et enfin sur les impacts sociaux et environnementaux.

Une transition numérique juste suppose que le déploiement des technologies dans la société et les lieux de travail puisse être piloté, c'est-à-dire : anticipé (par des études d'impact et la mise en place d'une dynamique de co-construction avec les parties prenantes), encadré (par des règles collectivement construites, par exemple par un accord, dans les administrations, les entreprises, les branches et aux niveaux national et européen) et accompagné (par la formation des parties prenantes et des travailleurs et par des expérimentations en situation de travail).

Lucie : *De plus, nous souhaitons voir se développer une démarche de participation active autour de ces technologies. Les concepteurs et les directions ont tout intérêt à prendre en compte l'expérience et l'expertise des agents pour favoriser la bonne conception de ces outils, leur appropriation et s'assurer qu'ils ne ratent par leur cible.*

Pensez-vous qu'aujourd'hui les moyens humains et techniques sont suffisants dans la fonction publique pour mettre en place efficacement l'IA ?

Lucie : *Au-delà du défi de la confiance des citoyens dans ces transformations, la France doit se doter des ressources et de la gouvernance adaptées à son ambition, comme le précise un rapport du Conseil d'État[2] à ce sujet. La formation des agents, des directions et des représentants est primordiale. La question de l'éducation citoyenne doit également être mise en place car en tant que citoyens et dans notre vie quotidienne, nous interagissons de plus en plus avec les intelligences artificielles et devons pouvoir préserver notre sens critique. Le recrutement d'experts de la donnée est un autre défi pour la fonction publique. Parfois, c'est même le manque d'outils numériques de base qui est pointé.*

Par ailleurs, les solutions techniques sont trop souvent développées en silo dans différentes administrations, ce qui augmente leur coût et peut réduire leur efficacité. Il faut également construire une doctrine pour une IA publique de confiance reposant sur des lignes directrices ou des principes fondamentaux partagés (autonomie humaine, sûreté, soutenabilité, équité, prévention des dommages, etc.).

Luc : *La situation n'est pas la même si on parle de la fonction publique territoriale (FPT), de la fonction publique d'État (FPE) ou de la fonction publique hospitalière (FPH). Contrairement à la FPE qui est plus centralisée, la FPT est plus compliquée car plus éclatée, où chaque structure marche un peu comme une petite ou grosse PME. Cela soulève aussi la question de la souveraineté.*

Lucie : *En effet, la question est également de savoir comment les pouvoirs publics vont investir et s'approprier ces nouvelles technologies. Nous avons besoin d'une certaine autonomie stratégique vis-à-vis des composantes, des infrastructures et des solutions techniques. Allons-nous réussir à nous différencier en développant des solutions techniques éthiques, à la fois construites démocratiquement et porteuses de progrès social et environnemental ?*
Les enjeux sont énormes.

Luc : *Et comme beaucoup de solutions techniques ne sont pas produites en France, cela soulève la confidentialité des données, des backdoors (accès secrets au logiciel) organisés ou pas dans les systèmes, etc. Tout cela doit être pris en considération quand on touche à la fonction publique, car il y a forcément des domaines plus sensibles que d'autres comme la Défense, par exemple. Ce qui me frappe le plus, c'est de constater que les hôpitaux ont beaucoup plus été touchés par des actes de cybercriminalité que les entreprises. Est-ce parce que leur système de sécurité est plus faible qu'ailleurs ? Je ne sais pas, mais quand une administration connait des difficultés budgétaires, cela peut mener à des catastrophes…*

Quelle est la part d'une organisation syndicale comme la CFDT dans le déploiement des IA ?

Luc : *L'implication des représentants syndicaux au moment de la conception des systèmes doit être très importante pour mieux répondre aux besoins et s'assurer d'un déploiement porteur de progrès pour les travailleurs et travailleuses. Cela permet d'anticiper et d'évaluer, en amont, les impacts sur les métiers (transformation des compétences, etc.) afin de ne pas se trouver devant le mur et de se dire : « Maintenant, qu'est-ce qu'on fait ?… »*

Lucie et Luc : *La CFDT a mené et poursuit plusieurs actions pour créer des nouveaux droits et renforcer le dialogue social face à ces transformations rapides afin d'en faire un levier opérationnel de la transition numérique. Nous participons par exemple à DIALA, un projet intersyndical piloté par l'IRES (Institut de recherches économiques et sociales) et l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) aux côtés de 80 participants parmi lesquels des chercheurs, des syndicalistes, des représentants patronaux. Son objectif est d'oeuvrer vers une montée en compétences communes et la transposition nationale du volet IA de l'accord européen, afin d'activer le dialogue social sur ces questions. Par ailleurs, nous avons activement participé aux Assises du Travail, au CNR (Conseil national de la refondation) sur le numérique et ses impacts sur le travail. Nous travaillons avec la Confédération européenne des syndicats pour encadrer le travail de plateformes, et participons aujourd'hui au comité interministériel sur l'IA pour influencer la stratégie nationale. Enfin, notre responsabilité est aussi d'outiller nos militants pour qu'ils puissent être acteurs de ces transformations. Dans ce sens, plusieurs supports à leur intention sont en cours de production et s'ajouteront aux supports existants, tels que l'action juridique 250[3] sur la gestion algorithmique et le guide de l'IA au travail[4] produit par la CFDT Cadres.*

Luc : *Dans toutes nos actions, on œuvre à faire entendre la voix des travailleurs et des travailleuses.* ●

Propos recueillis le 13 octobre 2023 par
Anthony Stéphan
Chargé de communication

1 *L'accessibilité des services publics, sur pactedupouvoirdevivre.fr : ►https://urlz.fr/ofyJ*

2 *Le rapport « Intelligence artificielle et action publique : construire la confiance, servir la performance » est téléchargeable sur le site du Conseil d'État, conseil-etat.fr : ►https://urlz.fr/ofFE*

3 *Article « Action juridique 250 : la gestion algorithmique des travailleurs (presque) pour les nuls ! » sur le site cfdt.fr : ►https://urlz.fr/ohSf*

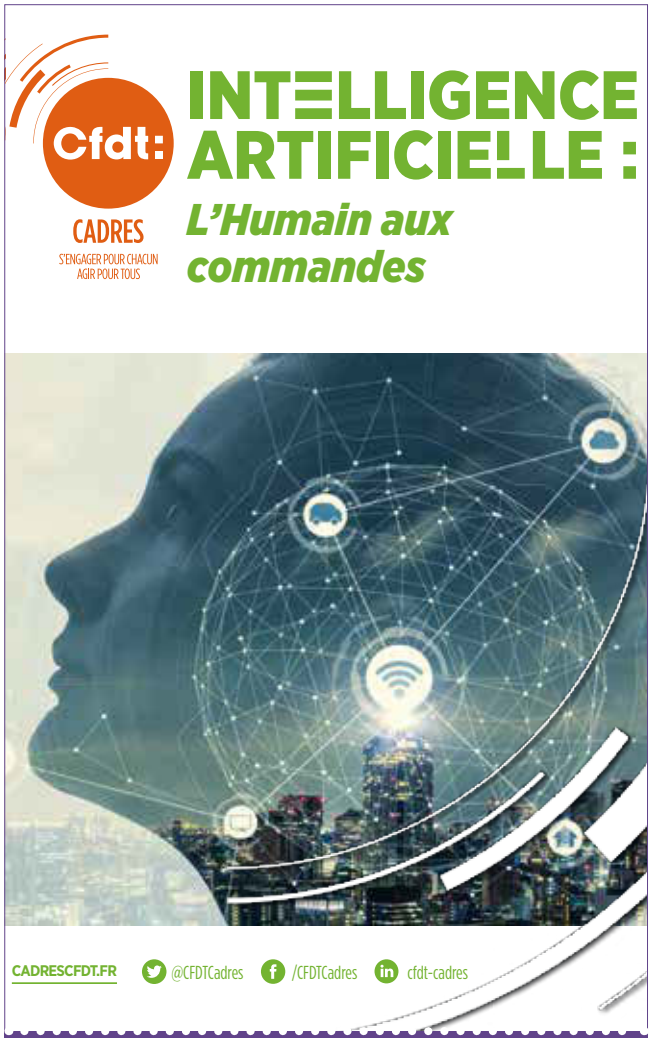
4 *Présentation du « Guide de l'intelligence artificielle au travail : vos droits face aux algorithmes » sur le site cadrescfdt.fr : ►https://urlz.fr/ohSB*

L'intelligence artificielle et le *management* public, quels enjeux à venir ?

Pour la CFDT Cadres, le processus gouvernemental d'introduction de l'intelligence artificielle générative dans les services publics aura un impact sur l'encadrement public : le *manager* de proximité devra conduire les transformations digitales de son service en organisant le dialogue social avec ses agents, et garantir le maintien de l'humain dans la relation avec l'usager.

Pour commencer, il n'est sans doute pas inutile de dire que l'intelligence artificielle est une réalité diverse et complexe. Elle rassemble des concepts qui naissent dans les Trente Glorieuses[1], ainsi qu'un ensemble de technologies qui n'a cessé d'évoluer avec le temps.

De ce point de vue, l'intelligence artificielle (IA) n'est pas, en soi, un sujet inconnu dans la sphère publique, qui l'a d'ailleurs utilisée sous sa forme dite « faible » dans certains de ses processus d'aide à la décision par le déploiement de systèmes experts (SIA), comme dans le cadre de la préparation des décisions de justice ou de la gestion hospitalière. Même si l'on doit observer qu'il a concerné des secteurs en situation de forte tension d'effectifs, ce qui pourrait constituer un biais en soi, le recours à l'IA par les services publics est resté assez confidentiel dans la mesure où il n'a pas conduit à réviser de manière significative les organisations, les modes de l'action publique ou la relation avec les usagers.



Couverture du guide *« Intelligence artificielle : L'Humain aux commandes »* publié par la CFDT Cadres

En ce sens, l'IA n'avait alors pas amené à interroger les valeurs et l'éthique du service rendu à la population.

Il n'en est bien sûr plus de même des conséquences actuelles de la forte accélération technologique du *deep learning*[2], décuplée à partir des années 2010 par les possibilités offertes par l'expansion des capacités de stockage *cloud* (*Big Data*) et la progression des capacités de calcul des ordinateurs. Ces progrès technologiques ont ouvert la voie à l'IA générative[3] qui permet de créer des contenus complexes, par un processus d'apprentissage automatique non supervisé s'appuyant sur un ensemble de données non limité. L'exemple le plus connu en est le programme conversationnel ChatGPT, capable d'imiter l'intervention humaine et qui vise à la remplacer. C'est ce type de technologie qui est désormais porteur, à la fois de véritables perspectives d'intérêt pour le service public, mais aussi d'interrogations profondes de nature éthique et organisationnelle.

Le recours à l'IA générative vient ainsi s'inscrire dans le cadre d'un plan d'action interministériel pour des « services publics attentionnés », impulsé en 2016, et qui vise à faire progresser la relation usager, notamment par l'expérimentation de modes de relation innovants. Ce plan a été suivi en 2018 par la définition d'une stratégie nationale pour l'IA [3], dont la seconde phase doit permettre, à échéance de 2025, de diffuser les technologies d'IA et notamment l'IA générative. C'est dans ce contexte que doit se lire l'annonce du 5 octobre dernier qui consacre la volonté du Gouvernement d'engager le processus d'introduction de l'IA générative dans le service rendu aux usagers, en parlant d'ailleurs d'une « rupture anthropologique ». Cela n'a rien de rassurant quand on connait l'agilité avec laquelle le pouvoir public sait traditionnellement conduire les grandes reformes organisationnelles et en anticiper les conséquences en matière de gestion prévisionnelle des ressources humaines (GPRH) !

Pour la CFDT Cadres, la première réflexion qui s'impose à propos de l'impact sur l'encadrement public est qu'une telle perspective ne peut que réhabiliter et renforcer le rôle du *manager* de proximité, souvent malmené par les réformes organisationnelles successives de cette dernière décennie. C'est lui qui sera à la manœuvre pour conduire les transformations digitales dans le périmètre de son organisation, avec ses agents et au plus près des usagers. Et la tâche s'annonce particulièrement complexe puisque les organisations digitales se conçoivent comme « décloisonnées », « communicantes », « connectées » et mettent en avant des concepts comme celui de la « hiérarchie informelle » ou le fait que les procédures ne doivent pas être des déterminants du fonctionnement de l'organisation. Une représentation des organisations qui se révèle très éloignée de celle du fonctionnement des services publics.

Il devient dès lors évident que la capacité à associer et à faire participer activement les agents publics à la transformation de leur propre cadre de travail, collectif et individuel, sera un prérequis essentiel à l'introduction de l'IA générative y compris en phases expérimentales. Pour la CFDT Cadres, les *managers* publics seront donc amenés à interroger en profondeur leurs pratiques pour les adapter à des modes plus collaboratifs reposant sur une réduction des lignes de partage hiérarchiques traditionnelles, c'est-à-dire en sortant du modèle *top-down* [5] habituel des administrations, en instaurant notamment des espaces de dialogue professionnels.

Le « manager public digital » devra donc concilier deux enjeux en étant le porteur des valeurs permettant de préserver et d'accroitre la qualité existante dans la délivrance du service public. Il sera, d'abord, celui qui maintient la cohésion de son collectif de travail en harmonisant les attentes individuelles et sociétales de ses agents, dans un système très nettement complexifié. Mais, il devra aussi savoir gérer des systèmes digitaux intelligents en en maîtrisant les biais.

Si cela n'a pas été anticipé, le *manager* public aura également la charge d'organiser et de conduire le dialogue social et de construire les espaces de dialogue professionnels au niveau de son organisation ou de son service, dans un contexte évidemment dégradé. On peut douter qu'il en soit finalement autrement quand on constate le peu d'empressement du Gouvernement à solliciter les corps intermédiaires sur le sujet, malgré l'appel du Conseil d'État dans son rapport de 2022, à instaurer *« un dialogue social approprié, qui ne saurait se réduire à la tenue d'un comité technique »*.

Pour finir, il appartiendra aux décideurs publics et aux *managers* de garantir à tout prix le maintien de l'humain dans la relation avec l'usager, au risque de le piéger dans une « cage numérique », de détruire les valeurs qui fondent le sens de l'engagement des agents publics et de propager un sentiment d'abandon des citoyens par le service public. Et l'on sait ce que ce sentiment d'abandon, particulièrement ancré dans les territoires ruraux, a déjà entraîné favorisant la montée des extrémismes.

Face à de tels enjeux, la CFDT Cadres et la CFDT toute entière doivent se mobiliser pour impulser et imposer, aux décideurs publics, une co-construction socialement responsable dans la conduite du changement, pour un usage de l'intelligence artificielle générative qui soit véritablement au service des agents publics et du citoyen. ●

Thierry Bonin
Chargé de mission Fonction Publique
à la CFDT Cadres

Retrouvez les publications éditées par la CFDT Cadres à propos de l'intelligence artificielle, sur leur site cadrescfdt.fr :

▶ https://urlz.fr/ofwO

1 *La période allant de 1945 à 1975 au cours de laquelle les pays développés ont connu une forte croissance économique est nommée « les Trente Glorieuses ».*

2 *L'apprentissage profond (deep learning en anglais) est un sous-domaine de l'intelligence artificielle. En savoir plus sur wikipedia.org : ▶https://urlz.fr/of0k*

3 *En savoir plus sur l'intelligence artificielle générative sur wikipedia.org : ▶https://urlz.fr/nN5H*

4 *Présentation de « La stratégie nationale pour l'intelligence artificielle » sur le site du ministère de l'économie et des finances, economie.gouv.fr : ▶https://urlz.fr/of1E*

5 *L'apprentissage descendant (top down en anglais) est directif, où le fil directeur de l'animation est actionné par la hiérarchie. En savoir plus sur wikipedia.org : ▶https://urlz.fr/of0F*

L'intelligence artificielle appliquée à la justice : solution ou problème ?

L'intelligence artificielle étant l'objet de travaux d'études et d'évaluations par la Cour de cassation, Emmanuel Poinas, délégué général du syndicat CFDT-Magistrats, réagit à son utilisation possible dans la justice.

Aussi étrange que cela puisse paraître, le défi que pose « l'intelligence artificielle » (dont nous définirons les contours ci-après) dans le domaine de la justice n'est nullement une question technologique. C'est en réalité une question philosophique et plus particulièrement éthique que l'on pourrait résumer de la manière suivante : la démocratie coûte-t-elle trop cher ? Car l'équation devient très claire lorsque l'on déplace légèrement la perspective de sa résolution et que l'on considère la technologie pour ce qu'elle est : un outil de développement de l'humanité et non pas un but qui vaudrait pour lui-même (comme le développement d'un régime aussi démocratique que possible pourrait l'être).

Ce n'est même pas un projet innovant du point de vue des idées politiques ; c'est même un fantasme très archaïque. En France, comme nous le verrons, c'est Bonaparte qui a souhaité une justice idéalement prévisible en toutes circonstances. Et si l'on peut reconnaître beaucoup de génie à Bonaparte dans bien des domaines (ce qui n'enlève rien par ailleurs à la noirceur de certains aspects de sa trajectoire), il a posé les bases d'un état solide, mais en aucun cas d'un état démocratique au sens moderne du terme.

Bien sûr, le monde mental d'un Bonaparte est très éloigné de celui d'un Elon Musk (pour ne citer que lui). Mais la volonté de contrôle de la réalité court dans le discours au monde de l'un et de l'autre.

« L'intelligence artificielle » c'est quoi ?

L'intelligence artificielle (IA) est d'abord un abus de langage. Les systèmes que l'on qualifie d'intelligence artificielle ne sont pas une intelligence au sens humain du terme. Même s'ils sont dotés de systèmes de perception numérique du réel (micros, caméras…), et qu'ils sont pourvus de réseaux de « neurones artificiels » (qui sont des systèmes coordonnés de traitement de l'information). Ils ne sont en rien

comparables à un cerveau humain. Ce sont des formes de calculateurs très évolués susceptibles de traiter un grand nombre de données et de calculer au sens arithmétique du terme bien plus vite et bien mieux qu'un humain. Dans leur champ initial d'utilisation (la physique des particules, la météorologie, l'étude des phénomènes naturels complexes, voire le « *trading* haute fréquence »), les systèmes d'intelligence artificielle sont irremplaçables. Mais en dehors de ce champ d'utilisation, leur déploiement pose de réelles questions.

Un système d'intelligence artificielle a besoin d'un nombre considérable de données pour être « éduqué » à un concept qu'il peut maîtriser, à la différence, par exemple, d'un enfant humain. D'ailleurs, la prochaine fois que vous aurez un système d'authentification qui vous demandera de répertorier les ponts ou les voitures dans une série de photos ne vous y trompez pas : ce micro-travail a pour objet de vous amener à concourir à l'éducation d'un système d'intelligence artificielle.

L'autre limite qu'il convient bien entendu de relever est qu'un ordinateur ne peut pas résoudre une question d'ordre éthique. Il ne peut appréhender que les conséquences pratiques des différents choix. Il n'est en aucun cas le gardien de valeurs. Il est littéralement et par définition amoral. S'il se risque à opérer des choix moraux, c'est qu'un humain a programmé des fonctionnalités en la matière autrement dit, il a « orienté » l'intelligence artificielle. Celle-ci ne sera donc pas moins subjective qu'un humain, du moins en théorie.

Pour créer une intelligence artificielle à l'heure actuelle, une partie du processus de constitution reste inconnaissable - les évolutions intermédiaires des données analysées par l'IA jusqu'au résultat final - et ne peut être examinée par un tiers à moins de la reconstituer complètement. Ensuite, le système d'intelligence artificielle utilise l'inférence, c'est-à-dire qu'il reconstitue des données à partir des données les plus comparables dans une sphère donnée (le langage parlé, le langage écrit, etc.). Au sens littéral, une application du type ChatGPT ne comprend rien de ce qu'elle *« dit »*. Elle ne fait que reproduire les éléments statistiques les plus fréquents dans un contexte donné. Un tel protocole tend à être nécessairement et foncièrement conservateur, tant que la base de données et le réseau de neurones n'évoluent pas. Mais s'il est alimenté seulement par sa « propre réflexion », sans apport extérieur, il n'a aucune raison d'évoluer.

Qui voudrait d'un juge dont l'impartialité n'est pas acquise, qui se range à l'avis dominant et qui est par ailleurs foncièrement amoral ? Et pourtant de nombreux acteurs économiques tentent de promouvoir le développement de l'intelligence artificielle dans le domaine de l'application de la loi.

Il n'est pas bien compliqué, malheureusement de comprendre pourquoi.

Bonaparte voulait que les magistrats français soient des espèces de machines qui donnent

©Blue Planet Studio - Adobestock.com

la loi comme les horloges donnent l'heure. Pourquoi ? Pour être certain de l'application qui sera faite de la loi.

La loi est un moyen de contrôle social et l'application de la loi est un moyen très puissant de contrôler réellement la vie des gens et la vie des affaires. Enlever l'application de la loi au juge humain pour le remplacer par un produit technologique, très certainement promu par une entreprise privée, n'a rien de rassurant.

Aristote a démontré que l'espace qui sépare la loi de l'application de la loi, s'il peut être minime, a des conséquences incalculables quant aux réalisations pratiques de l'ordre juridique. Si c'est le Parlement qui fait la loi, c'est le tribunal qui en assure l'application. Et ce pouvoir spécifique ne peut pas, dans un système démocratique, être ramené à rien pour des raisons politiques ou être vendu à un tiers pour des raisons budgétaires.

Comment les gens travaillent-ils dans les tribunaux ?

Rendre une décision de justice est une manière considérée comme rationnelle de répondre à des faits, à des actes posés par des acteurs juridiques (individus ou personnes morales) dans le champ de la réalité.

L'application de la loi correspond donc à un processus très complexe, tant du point de vue de l'organisation sociale que du comportement exigé des personnes qui doivent l'assurer.

La loi doit être connaissable, autrement dit accessible. Et le fait d'être appelé à s'expliquer avant d'être jugé (que l'on appelle respect du principe du contradictoire) suppose de mettre en place un cadre juridique spécifique permettant l'échange loyal d'informations (c'est ce que l'on appelle un système procédural). Il en résulte qu'un tribunal qui se saisit d'une affaire doit considérer toutes les argumentations qui lui sont soumises comme *a priori* également légitimes (sinon il préjugerait). Il ne pourra les qualifier et les disqualifier qu'après les avoir entendues et les avoir « interprétées par rapport aux faits et par rapport à la loi qui leur est applicable ». Il devra aussi faire connaître les raisons qui justifient sa décision (c'est l'obligation de motiver les décisions de justice), sinon tout contrôle de la validité du raisonnement suivi serait impossible (et il n'y aurait aucune voie de recours envisageable).

L'application du droit devant un tribunal est donc un acte d'interprétation de la réalité. Et cette interprétation de la réalité s'articule sur les argumentations des parties qui comparaissent devant le tribunal. Ces argumentations sont aussi des interprétations, qui visent à obtenir le résultat souhaité par la partie qui les soutient. Ainsi, dans un procès pénal, le procureur interprète les faits, en principe dans le sens de la répression, et la défense, en principe dans le sens de la non-condamnation. Derrière la liberté de prescription reconnue au magistrat se cache la liberté de se défendre comme on l'entend devant un tribunal.

Rappelons enfin que le réel se dissipe à mesure que le temps s'écoule et qu'il est donc impossible de le reconstituer complètement a posteriori. L'interprétation des faits est donc inévitable quel que soit le procès et elle présente toujours un caractère aléatoire du fait même de l'existence de plusieurs interprétations possibles.

Le fondement de l'action des tribunaux repose donc sur une logique interprétative qui dépend de chaque affaire. La régulation juridictionnelle repose nécessairement sur l'appréciation spécifique d'un comportement fait individuel, même si la masse du nombre d'affaires et la répétition d'un certain nombre de variables fait qu'une appréciation statistique des jugements permet de dégager des constantes (par exemple, sur le montant des condamnations prononcées en répression de tel type de contravention).

Il découle de ce qui précède que l'intelligence artificielle ne peut pas remplacer le juge dans un système démocratique.

À la fin des fins des raisonnements juridiques, il apparaît que ce sont toujours d'impalpables valeurs qui structurent l'application de la loi dans chaque affaire et déterminent l'analyse du droit par les tribunaux. L'aléa qui en résulte est indissociable d'une régulation juridictionnelle fondée sur la logique d'interprétation du réel.

Les décisions de justice sont en effet structurées autour de ce que l'on appelle « l'aléa judiciaire ». Cet « aléa » n'est pas « aléatoire » au sens courant du terme. Il est en effet « prévisible ». L'aléa n'existe que parce qu'on ne connaît pas la décision du tribunal avant que celui-ci n'ait tranché. Pour autant, le tribunal ne prend pas n'importe quelle décision, mais une décision conforme à l'une des différentes interprétations de la loi qui lui sont soumises (donc il est prévisible, au moins pour les parties en présence). Il s'agit donc d'une forme temporaire et limitée d'imprévision qui résulte du traitement égal des demandes des parties dans le cadre de l'organisation du procès. Il ne s'agit pas d'un aléa comparable à un tirage au sort ou à une grille de loto.

Vouloir supprimer « l'aléa juridictionnel » comme les tenants de la « justice numérique » continuent de le laisser entendre et penser que l'on peut substituer une application automatisée du droit supposée parfaite à une régulation humaine imparfaite est un projet totalitaire, car il ne laisse aucune place à l'interprétation.

Les valeurs qui guident l'interprétation du droit évoluent sans cesse et ne sont pas mathématisables, car ce ne sont que des croyances. Des croyances qui déterminent la vie de communautés politiques, et donc des individus, mais des croyances quand même. Il y a deux siècles en France, les femmes adultes étaient considérées comme des sortes d'enfants qui ne pouvaient décider de rien d'important les concernant. La croyance en l'infériorité féminine n'a plus court aujourd'hui ici. Mais du point de vue strictement biologique, les capacités cognitives des femmes n'ont pas fondamentalement changé en deux siècles

(et celles des hommes non plus d'ailleurs). Le changement opéré en l'espèce est un changement de culture, pas de nature. Il est d'ailleurs (malheureusement) loin d'être universel.

Imagine-t-on qu'un ordinateur pourrait décider sur la fin de vie d'une personne placée dans une forme de coma irréversible ? C'est un exemple extrême bien entendu, mais du point de vue de la théorie du droit, il n'y a pas de différence entre une décision comme celle-ci et la contestation d'une contravention.

Et chacun a pu mesurer que les droits qui lui sont garantis à l'occasion de la contestation d'une contravention sont réduits à la portion congrue. Pourquoi ce mode de résolution extrêmement limité et fermé est-il de fait en train de s'imposer comme un standard de la réponse juridictionnelle ?

Pourquoi donc promouvoir des acteurs non-humains, à la place d'acteurs humains, pour apprécier des comportements humains ? Pourquoi investir des milliards dans des tribunaux virtuels plutôt que de les investir dans des tribunaux réels, ce qui tend à se pratiquer aujourd'hui par la valorisation des « entreprises de LegalTech » qui semblent parées de toutes les vertus au détriment des investissements dans des outils réellement utiles au fonctionnement des tribunaux (des postes de travail fonctionnels, des logiciels adaptés, des banques de données cohérentes et des fonctions supports réellement au service des personnels) ?

Par idéologie, bien entendu. La justice, à l'instar de la santé ou du système éducatif, ça coûte cher, *« un pognon de dingue »* diraient certains. Bien qu'en réalité, ce ne soit pas si vrai que ça : un budget de 10 milliards d'euros annuels ramené à 67 millions d'habitants, cela implique une dépense quotidienne de 49 centimes d'euro par habitant. Pensez-y lorsque vous consommerez une tasse de café à 3 euros : vous aurez consommé l'équivalent de six jours de contribution au fonctionnement du système judiciaire...

Toujours est-il que, juger ça prend du temps, il faut des gens formés, si possible compétents, et qui malgré tout peuvent se tromper. Tout cela consomme de l'argent pour un résultat qui peut laisser perplexe. Tandis qu'une machine continuellement mobilisable c'est tellement plus moderne, plus pratique, plus adaptable, plus agile ! Sans compter que ça ne vous renvoie pas devant le Cour de justice de la République et que ça ne fait pas grève !

C'est donc bien une conception à la fois néo-libérale et proto-démocratique (et pour tout dire bonapartiste) qui justifie que l'on préfère un mauvais ordinateur à un vrai juge.

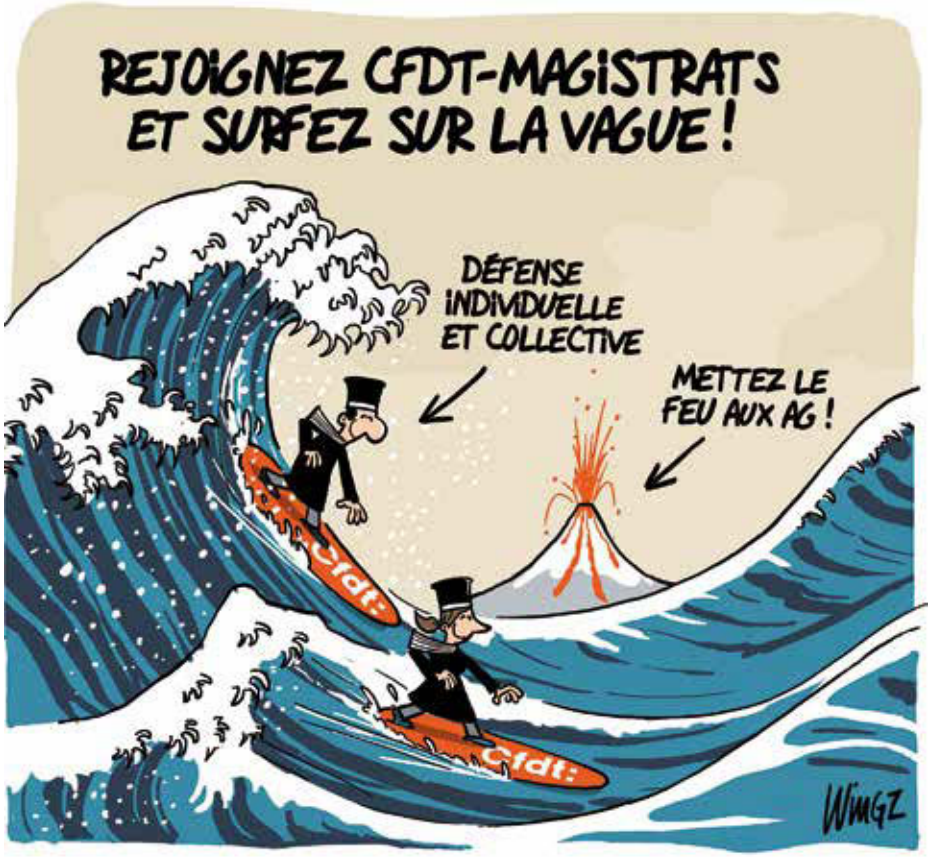
Mais que l'on ne s'y trompe pas.

Il y a deux siècles (répondant par avance à Bonaparte), dans ses « Observations sur le Nakaz », Denis Diderot écrivait à Catherine II de Russie (qui n'était pas plus tendre que le futur Napoléon dans ses rapports avec ses sujets) : *« Il est plus important d'avoir de bons juges que de bonnes lois... Les meilleures lois sont vaines si le juge est mauvais, et les plus mauvaises lois peuvent être rectifiées par de bons juges »*.

À l'heure où une nouvelle réforme de la justice est en cours, il conviendrait de s'en souvenir pour construire une autre approche de la fonction juridictionnelle au service des citoyens. La justice n'est-elle pas en France rendue « Au nom du Peuple Français » ? Et ceux-ci n'ont-ils droit à voir considérer les éléments de leur vie personnelle (et le plus souvent leurs malheurs) par un être humain qui a les moyens de travailler, plutôt que par un système d'information qui ne répondra jamais autrement que par un algorithme à un certain nombre de questions existentielles que l'on confie aux tribunaux ?

N'est-il pas temps d'amoindrir le robot et d'apprécier Diderot ? ●

Emmanuel Poinas
Délégué général de CFDT-Magistrats



L'intelligence artificielle et le travail social : inquiétude ou aide pour les professionnel-le-s ?

Jacqueline Florentino, secrétaire fédérale au secteur travail social, questionne l'arrivée de l'intelligence artificielle (IA) dans les métiers de ce secteur.

L'exploitation massive de données par algorithme a permis de développer de nombreux outils comme l'assistance (GPS) lors de nos déplacements et même la prédictivité de certains de nos comportements. Progressivement, cette technologie s'est améliorée et elle devient capable de répondre à une question posée qu'elle soit en termes de classification, de segmentation ou de prédiction.

L'IA représente (elle est !) une suite logique de l'ère du numérique. Elle ne se voit pas de manière évidente, elle reste discrète, elle peut être employée à des fins utiles comme pour produire des usages abusifs.

Pour l'instant, un constat peut s'établir (même s'il ne relève pas directement de l'IA) par le développement de la « e-administration ». Dans de nombreux services publics, la plupart des demandes, démarches, formulaires, contacts, sont en ligne : la dématérialisation constitue une réalité.

Pour autant, l'accès à ces services n'est pas toujours simple et certains publics ont besoin d'un accompagnement à l'utilisation de ces outils. D'autres ne bénéficient pas d'un équipement réseau satisfaisant ou encore ne veulent pas être connectés au nom de la liberté individuelle.

En 2022, la Défenseure des droits[1] nous précise dans un rapport que beaucoup de personnes sont éloignées du numérique, comme les personnes âgées, mais aussi les jeunes qui sont moins à l'aise qu'on l'imagine avec l'administration dématérialisée… Les personnes handicapées, les personnes étrangères, les majeurs protégés, les personnes détenues, les personnes en situation de précarité sociale peuvent vivre ces démarches comme un obstacle parfois insurmontable.

Le 30 août 2022, le Conseil d'État a publié une étude intitulée *« Intelligence artificielle et action publique : construire la confiance, servir la performance »*[2]. Il y est exposé que l'IA permettrait de renforcer la relation humaine entre le citoyen et l'agent public…

L'impulsion gouvernementale donnée à l'IA et son évolution rapide nous conduit à affirmer qu'elle s'installe dans tous les univers professionnels, dont celui du travail social.

Doit-on, en tant qu'acteurs de ce secteur, s'en inquiéter ou l'accueillir sereinement ?

La spécialité de l'IA est bien plus avancée car son objectif consiste à reproduire « l'intelligence », en résolvant les problèmes que l'on peut, en qualité d'être humain, rencontrer.

Elle pourrait, ainsi, aider les professionnels du social en :

- Priorisant leur temps de travail ?
- Proposant des reformulations dans les écrits ?
- Rédigeant, via ChatGPT, les signalements, les différentes demandes aux administrations ou la rédaction des jugements ?
- Évitant un passage chez des personnes pour une demande d'accompagnement ?
- Surveillant les enfants dans leur sommeil ou leur activité ?
- Comprenant les émotions humaines en réponse à une situation dont elle ferait des recommandations en conséquence ?
- Mettant en relation des professionnels avec d'autres personnes ayant des intérêts similaires ?
- Etc.

Est-ce une fiction de penser qu'elle pourra se substituer aux interactions humaines, à la compréhension émotionnelle ou à la suppléance de relation entre une personne et un professionnel de l'accompagnement ?

L'IA questionne autant, car ses capacités réelles ou imaginées vont grandissantes.

En juin 2019, le Haut Conseil en Travail Social[3] a émis un avis portant sur le thème : « Travail social et intelligence artificielle ». Il rappelait dans sa conclusion *« la nécessité absolue de protéger les informations à caractère personnel, de respecter l'autonomie des personnes accompagnées, de définir les conditions de recueil, traitement et conservation des données et de mesurer l'impact des outils et systèmes employés ».*

©aapsky - Adobestock.com

D'emblée, il nous précise que le travail social se fonde sur la relation humaine directe.

L'IA ne doit être qu'au service des travailleurs sociaux. Elle doit impérativement préserver le respect de la personne et de son autonomie, la justice, la pertinence et la bienfaisance.

Dans les faits, l'IA peut être utile, mais elle n'est pas sans risque du point de vue de l'éthique, du droit ou de la sécurité.

Elle interroge sur sa capacité à s'engager efficacement lors d'une interaction avec une personne.

Dans le cadre commercial, les agents virtuels ou les *chatbots* peuvent effectuer une analyse des sentiments en temps réel de la conversation. L'IA ajuste sa réponse en fonction des résultats de l'analyse des perceptions dans l'objectif de vendre. Si la personne réagit négativement aux sollicitations, l'IA fera appel à un représentant du centre de contact.

Dans le cadre du social et du médico-social, est-ce envisageable ?

Peut-on raisonnablement accepter qu'une personne en détresse se trouve confrontée à un agent virtuel ?

Dans la relation d'aide, il existe toujours une spécificité, une complexité qui n'est pas envisagée par une application et l'IA n'aura pas toutes les réponses ; elle ne remplacera pas les interactions entre les humains ni la compréhension émotionnelle que peut apporter un travailleur social. En effet, les périodes de confinement en sont l'illustration avec les conséquences provoquées par le manque d'interaction entre les personnes. Pour autant, celles-ci n'ont pas concerné uniquement les individus les plus fragiles.

L'IA n'est qu'un outil, il faut la considérer comme tel et suivre une formation pour sa meilleure utilisation possible. Son apprentissage permettra de l'appréhender correctement, en toute sécurité et en ayant connaissance des risques et des dangers connexes. ●

Jacqueline Fiorentino
Secrétaire fédérale

[1] *Télécharger le rapport « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? » sur le site defenseurdesdroits.fr : ▶https://urlz.fr/olH0*

[2] *Télécharger l'étude « Intelligence artificielle et action publique : construire la confiance, servir la performance » sur le site conseil-etat.fr : ▶https://urlz.fr/ofFE*

[3] *Télécharger l'avis « Travail social et intelligence artificielle » sur le site solidarites.gouv.fr : ▶https://urlz.fr/olIO*

L'ADHÉSION c'est SERVICES compris !

Être adhérent·e à la CFDT, c'est aussi avoir accès à tous les services inclus dans le prix de mon adhésion...

RÉPONSES À LA CARTE
SERVICE À L'ADHÉRENT

Une question ? Parce que je suis adhérent, je peux à tout moment avoir une réponse, y compris sur les sujets qui concernent ma vie privée (logement, allocations, etc).

La plateforme d'aide à la recherche d'**emploi**, de **stage** et de **reconversion** professionnelle.

JOB à la carte

Bénéficiez gratuitement du service de **petites annonces** en ligne sur l'**Espace adhérents CFDT** ou dans ***Cfdt Magazine***.

Avantages & moi

La **billetterie loisirs et culture** à tarifs réduits pour les salariés adhérents des petites entreprises et du particulier employeur.

MaFormation Cfdt : en 1 clic !

Notre plateforme multimédia vous propose des modules en e-learning, intégralement dédiés à la formation CFDT, en présentiel, en classe virtuelle ou en format mixte (présentiel + distanciel).

CNAS
CAISSE NATIONALE D'ACTION SYNDICALE

SOUTIEN JURIDIQUE Vous n'êtes plus seul face à votre employeur, un défenseur syndical agréé ou un avocat vous représente.

LA PRESTATION GRÈVE
La CFDT est la seule à proposer à ses adhérents une caisse de grève qui indemnise leur perte de revenus en cas de grève*.

L'ASSURANCE "VIE SYNDICALE"
Couvre les adhérents en cas de dommage corporel à l'occasion de leur activité syndicale.

L'ASSURANCE "VIE PROFESSIONNELLE"
Prend en charge les frais de défense en cas de mise en cause par un tiers dans l'exercice de sa profession, si l'employeur refuse d'assurer la défense de son salarié*.

*Services actifs à partir de 6 mois de cotisation

Cfdt Partage de TOIT

Pour **louer une chambre chez l'habitant** à un coût inférieur au marché immobilier local.

... et encore d'autres services, publications, accès internet réservés à découvrir dans votre livret d'accueil CFDT ! (www.CFDT.fr/bienvenue)

CFDT.FR

En plus, ma cotisation bénéficie d'un crédit d'impôt de 66% ou est déductible de mes frais réels !

Conférence paneuropéenne sur la remunicipalisation

Le 29 septembre à Bruxelles, le Comité administration locale et régional (ALR) de la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP/ EPSU) réunissait des représentants syndicaux (dont ceux de la fédération Interco CFDT) de toute l'Europe pour une conférence dédiée à la remunicipalisation.

Lors de cette réunion, les participants venant de pays membres et non-membres de l'Union européenne, d'où le qualificatif « paneuropéenne », ont discuté de la reprise en mains publiques des services essentiels mis en œuvre par les collectivités locales qui avaient pu être vendus ou être confiés en concession ou marché public au secteur privé lucratif.

Cette thématique a été examinée sous trois angles principaux :

- remunicipalisation des services et ses avantages pour faire face à la crise climatique ; panel animé par Matthieu Fayolle, secrétaire fédéral Interco CFDT et vice-président du comité ALR de la FSESP ;
- remunicipalisation et son intérêt en matière de progression de l'égalité femmes-hommes ;
- remunicipalisation et son importance au niveau démocratique.

À l'issue de cette conférence, une déclaration commune [1] a été adoptée.

Dans sa première partie, cette déclaration rappelle les avantages d'une gestion publique et dénonce les discours qui voudraient faire croire que le privé serait plus efficient que le public alors que de nombreuses études ont prouvé l'inverse concernant les services d'intérêt général, notamment en période de crise.

Dans sa seconde partie, la déclaration commune appelle :

- à continuer à se coordonner entre syndicats européens, afin de revendiquer la nécessité de moyens adéquats pour faire fonctionner les services publics ;
- la fin de la libéralisation des services publics y compris au niveau de l'Union européenne ;
- le contrôle des financements publics quant au respect de normes sociales, fiscales et environnementales. ●

Matthieu Fayolle
Secrétaire fédéral

[1] *Télécharger (format pdf) la déclaration commune de la Conférence paneuropéenne de la FSESP intitulée «Remunicipalisation des services publics au sein des collectivités locales et régionales» sur le site de l'EPSU, epsu.org :* ▶ https://urlz.fr/or4n

Les membres du Comité administration locale et régionale (photo prise au congrès de l'ISP)

Matthieu Fayolle animant le panel « Remunicipalisation et crise climatique »

Remunicipalisation : reconquérir les services publics, un objectif syndical européen et mondial

Daria Cibrario, responsable du secteur des collectivités territoriales au sein de l'Internationale des services publics (ISP), explique les enjeux des stratégies syndicales de remunicipalisation.

Peux-tu nous rappeler ce qu'est l'Internationale des services publics ?

L'ISP[1] est la fédération syndicale mondiale des travailleurs et travailleuses des services publics. Fondée en 1907, elle regroupe plus de 700 organisations syndicales – dont la fédération Interco CFDT - dans 154 pays ou territoires. L'ISP représente ainsi environ 30 millions de travailleurs et de travailleuses des services publics dans le monde et à tout échelon de gouvernement. L'ISP a des branches régionales en Asie-Pacifique, en Afrique, dans les Amériques alors que l'Europe est couverte par la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP)[2].

L'ISP porte, au niveau mondial, le combat pour un accès universel et équitable à des services publics de qualité, condition préalable au développement inclusif, à une paix durable, et pour que tout être humain puisse vivre dignement indépendamment de sa capacité à payer.

Et bien sûr, nous défendons aussi nos affiliés, et avec eux, les droits des travailleurs[3] des services publics partout dans le monde. Nous agissons pour renforcer les droits humains, sociaux et syndicaux des travailleurs qui exercent les centaines de métiers différents des services publics que ce soit dans les secteurs de l'eau et assainissement, la fourniture et distribution d'électricité, la collecte et la gestion des déchets, la santé et les services sociaux. Sans oublier les collègues des secteurs municipaux, départementaux, régionaux et ministériels que couvre la fédération Interco CFDT.

Daria Cibrario intervenant au séminaire sur la remunicipalisation des services publics à l'intention de l'Organisation internationale du travail des Nations Unies

Qu'entend-t-on par « remunicipalisation » ?

Bonne question ! Pour y répondre commençons par définir ce que c'est la « privatisation » : il s'agit de la vente partielle (ou totale), la concession, l'externalisation de certaines fonctions ou ressources intrinsèques au service, ou encore la cotation en bourse ou toute autre forme de participation de capital privé – tels que les partenariats public-privé (PPP) – d'un bien, ressource, service, entreprise ou infrastructure appartenant à l'État ou aux collectivités territoriales, à un ou à plusieurs investisseurs privés.

N'oublions pas que la forme la plus fréquente de privatisation du service public passe par les marchés publics, et en particulier par l'externalisation du personnel (outsourcing) et/ou le recours systématique à des cabinets de conseils ou des consultants pour remplir les fonctions traditionnellement

Daria Cibrario animant le panel sur la remunicipalisation lors du congrès de l'Internationale des services publics

censées être fournies par les services gouvernementaux. Ces pratiques désormais très répandues sont des formes courantes de privatisation.

Dans ce contexte, le terme « remunicipalisation » s'est affirmé en tant que mouvement inverse. Il désigne donc le retour dans le giron public, et dans son intégralité, de services, infrastructures et ressources publiques d'une quelconque forme de propriété et/ou de gestion privée. Dans les pays anglophones le mot in-sourcing (« internalisation ») est également employé dans le même sens que « remunicipalisation » (il est en effet beaucoup plus facile à prononcer !) et il est intuitivement compris comme l'opposé d'externalisation (outsourcing).

La présence dans le terme du mot « municipal » interpelle et questionne spécialement les personnes issues de pays qui ont un système constitutionnel plutôt unitaire et centralisé. Mais en fait le terme « remunicipalisation » signale surtout que ce phénomène s'observe principalement à l'échelon infranational : communes et municipalités, provinces, régions, départements, États (dans les États fédéraux tels que l'Allemagne ou l'Australie). En effet, bien que le terme « renationalisation » soit plus connu, il est statistiquement bien plus rare car politiquement et légalement plus complexe à réaliser.

De surcroît, ce mouvement correspond souvent aux aspirations du mouvement municipaliste international où des collectivités territoriales, des citoyens, des usagers, des habitants et des travailleurs s'associent pour mener campagne, et jouent souvent un rôle clé dans le retour des services vitaux à la propriété et au contrôle publics. Dans le but de capturer l'ensemble des cas qui impliquent un retour du privé au public, il pourra néanmoins être substitué au terme « remunicipalisation », le terme plus général de « déprivatisation » qui comprend donc toute forme préalablement décrite.

Et pour terminer avec les définitions, puisque le concept de service public est évolutif, il faut également mentionner le terme « municipalisation » qui indique la mise en place de services publics qui n'existaient pas auparavant pour servir un intérêt public, un but non commercial et répondre à un besoin collectif. Il y a donc dans ce terme une notion non pas de retour, mais de création d'un nouveau service public.

S'agit-il d'un phénomène mondial ?

Oui, tout à fait. La remunicipalisation, l'internalisation et la déprivatisation sont des tendances mondiales. Avec le Transnational Institute[4] (institut international de recherche et de plaidoyer pour une planète juste, démocratique et durable) et l'Université

de Glasgow[5], l'ISP a participé à la mise en place d'une base de données qui suit l'évolution de la remunicipalisation. Cette base de données, unique à ce jour, se nomme Public Futures[6]. Au 27 octobre 2023, elle recensait 1 672 cas vérifiés depuis l'année 2000 dans 75 pays du monde, concernant 112 services essentiels à la population et à la planète.

Comme je l'indiquais, la plupart de ces déprivatisations ont lieu au niveau local et régional : environ 61,8% au niveau municipal, 20% au niveau intercommunal, 14% au niveau régional et 2,9% au niveau national. La plus grande part concerne les secteurs de l'énergie (23%) et de l'eau (22%), suivis par les soins de santé et l'action sociale (13%) puis les services de communication (12%).

Pourquoi la remunicipalisation est-elle importante pour les syndicats et les services publics ?

Au travers de cette thématique, nous avons l'opportunité de reconquérir un service public d'accès universel et de qualité, et de retrouver un syndicalisme fort, mis à mal depuis les années 80 par les adeptes des politiques néolibérales. Ceux-ci nous ont délibérément affaiblis, en permettant aux investisseurs et actionnaires privés de convoiter les services publics comme de nouvelles opportunités de bénéfices. Il faut comprendre qu'ils ont agi ainsi pour trois raisons principales.

Premièrement, ce sont des investissements sûrs et rentables puisque l'eau, la santé, l'énergie… sont des besoins dont la demande ne se tarit jamais, et leur caractère vital induit qu'une personne est prête à payer tout ce qu'elle possède pour y avoir accès. Par ailleurs, les services publics sont souvent une bonne affaire pour les investisseurs car ils mettent alors la main sur des infrastructures irremplaçables, avec parfois des positions de monopole naturel. De surcroît, ces infrastructures leur ont souvent été cédées à des prix bradés si l'on considère qu'elles n'ont pu être construites que grâce à des décennies d'investissement par l'argent public des contribuables (ex : réseau électrique, canalisations, autoroutes…).

Deuxièmement, la privatisation a aussi permis d'affaiblir les syndicats en fractionnant les lieux de travail et la solidarité entre travailleurs. Historiquement, le secteur public était traditionnellement plus syndiqué et constituait un bastion de résistance contre des mesures anti-sociales.

Troisièmement, au travers de la promotion de la privatisation, a pu être développée une vision darwinienne[7], concurrentielle et atomisée de la société, de l'économie et des relations entre les êtres humains. Or cette vision, si elle favorise les investisseurs et les actionnaires, est largement la base de problèmes d'inégalités, d'injustices sociales, de crises climatiques et de conflits que nous vivons en ce moment. Afin de faire accepter leurs politiques de privatisation, contraires à l'intérêt général, il a été créé des croyances collectives pour les justifier, comme celle d'une supposée performance supérieure du secteur privé par rapport au public. Pour cela, ont été insidieusement répandus des mythes qui restent très enracinés chez les gens, autour de salaires flamboyants de la fonction publique et de préjugés comme de la paresse des fonctionnaires du fait de la sécurité de l'emploi. La culture civique a été cassée, or celle-ci permet de comprendre que la sécurité de l'emploi dans les services et politiques publiques est une pierre angulaire de la démocratie et du bon fonctionnement de l'État, en protégeant des aléas des cycles électoraux, la continuité et la mise en œuvre des politiques publiques.

Sur ce point, j'invite chacun à lire les nombreuses publications de l'ISP qui démontrent que la privatisation des services publics a été un échec et une tragédie[8] alors même qu'elle continue d'être promue comme une solution auprès des pays en voie de développement. Il existe aussi des livres comme « Notre richesse commune : le retour de la propriété publique aux États-Unis[9] » de Thomas Hanna qui explique que l'électrification et d'autres infrastructures clés sont la base de l'économie américaine, toutes financées par l'argent public et qu'elles n'existeraient pas autrement ; ou « L'État entrepreneurial : démystifier les mythes entre secteur public et secteur privé[10] » de Mariana Mazzucato qui démontre que la technologie écran tactile qui a fait la fortune des smartphones fût développée dans une université publique ; ou encore lire le rapport complet de l'enquête (initiée par les syndicats australiens et leurs alliés dans la société civile) du peuple d'Australie sur la privatisation[11], une évaluation participative, transparente, citoyenne et démocratique menée pendant 18 mois dans tout le pays, portant sur les conséquences de vingt années de privatisation sur les personnes et les communautés.

L'expérience des quarante dernières années démontre que les marchés financiers transnationaux échouent quand il s'agit de fournir et de protéger les biens communs ou de satisfaire les exigences les plus fondamentales pour le bien-être humain et l'environnement. La propriété et la gestion publiques sont donc indispensables pour atteindre les objectifs de développement durable (ODD)[12] des Nations Unies. Grâce au plaidoyer acharné de l'ISP et de ses partenaires, notamment le Transnational Institute, et grâce aux études académiques menées par l'Université de Glasgow, la remunicipalisation apparaît de plus en plus dans le radar des agences des Nations Unies et des organisations représentatives des villes et gouvernements infranationaux[13]. Par exemple, le rapport quadriennal 2022 du Secrétaire général des Nations Unies[14] sur les progrès accomplis dans la mise en œuvre du Nouvel agenda urbain de 2016[15] note que : « Le retour de la fourniture des services publics sous le contrôle municipal (remunicipalisation) s'est révélé une option politique viable et légitime dans des villes où la privatisation des biens publics en a restreint l'accès pour les ménages à faible revenu ».

Ma conviction est qu'il n'y a pas de solutions individualistes aux problèmes collectifs. Des services réellement publics de qualité et accessibles à tous sont l'antidote aux multiples crises auxquelles nous faisons face, en permettant d'atteindre des buts qui ne sont pas réalisables par l'action individuelle et la concurrence. En cela, nos services publics représentent ce que l'humanité réussi de meilleur : des systèmes collectifs assurant à chacun la possibilité de vivre une vie utile et digne, quelle que soit sa capacité à payer, avec la prise en compte solidaire des grands défis.

Grâce à la remunicipalisation, nous reprenons la main sur des services essentiels, sauveurs de vies, qui sont nos biens communs. Nous les rendons non commercialisables afin que l'intérêt des personnes et de la planète demeure au centre, et que la gestion des ressources, non pas dans une logique de rentabilité et de bénéfices pour seulement quelques-uns, mais pour tous, soit garantie. La revendication de la remunicipalisation englobe également l'aspiration à des emplois dignes et de qualité dans les services essentiels, et à une gouvernance démocratique et participative du service public, y compris au travers de la valorisation de l'expertise des travailleurs de ces services et de la démocratisation des lieux de travail.

Quels sont, concrètement, les formes et les avantages que la remunicipalisation peut prendre sur le terrain ?

La remunicipalisation peut être très bénéfique pour les usagers, les travailleurs et les écosystèmes locaux, car les économies réalisées et les revenus tirés des services peuvent être utilisés pour des objectifs d'intérêt commun tels que : l'amélioration de l'accès aux services de meilleure qualité ; l'entretien et la modernisation des infrastructures ; la réduction des frais d'utilisation (lorsqu'ils existent) ; le maintien de niveaux de personnel adéquats ; la subvention des services naturellement déficitaires, mais néanmoins essentiels (ex : le transport public en zone rurale).

Le processus de remunicipalisation des services est varié et s'inscrit dans un écosystème comprenant un éventail de modèles de « public » possibles. Ces modèles vont des formes traditionnelles de propriété publique à d'autres formes de propriété collective, de partenariats public-communautaire, et public-public (PuP[16]), ainsi qu'à des collaborations à gouvernance multi-niveaux impliquant des acteurs à différents échelons. Ces systèmes de gouvernance peuvent impliquer la participation des usagers, des résidents, des travailleurs, et associer des collectivités pour la conception et la provision de certains services. Ils se caractérisent par la démarchandisation et la subsidiarité. Des exemples intéressants sont l'Observatoire de l'Eau de Paris et l'Eau publique de Terrassa (Espagne).

Quel est le rôle des organisations syndicales concernant la remunicipalisation, et les travailleurs sont-ils gagnants ?

Chaque remunicipalisation implique et touche directement les travailleurs. Les organisations syndicales (OS) représentent souvent des acteurs clés dans les campagnes visant à reprendre en mains publiques des services municipaux gérés ou détenus par des opérateurs privés. En démontrant aux autorités locales, aux usagers et aux travailleurs le coût social et humain que représente la privatisation, les OS parviennent à orienter souvent le discours en faveur de la récupération des services publics, dans l'intérêt général.

Les travailleurs jouent un rôle crucial dans les processus de remunicipalisation à la fois comme moteur du changement et en tant qu'acteurs collectifs indispensables au fonctionnement de ces services en cours de transition. Néanmoins, il arrive parfois que les travailleurs se retrouvent au cœur d'un transfert du privé au public sans avoir été consultés ou sans que les OS aient pu intervenir.

C'est dommageable car il ne faut pas nier que la remunicipalisation peut être une opération complexe. Du fait de la diversité des réglementations locales et nationales, des paysages sociaux et politiques et des systèmes de relations industrielles, chaque cas présente des caractéristiques uniques et des défis particuliers. Ceux-ci peuvent notamment concerner le transfert de salaires et de droits (à la retraite notamment), les congés, l'ancienneté, ou encore les différences au niveau des descriptions de poste et des perspectives d'évolution de carrière entre le secteur privé et le secteur public. Les transferts de personnel entre les secteurs peuvent être compliqués lorsque différentes législations et conventions collectives s'appliquent, ou dans les cas où la loi est muette ou ambigüe à ce sujet. Il peut y avoir des obstacles juridiques, comme l'obligation de réussir un concours pour pouvoir exercer la même fonction dans le secteur public. Dans certains cas, les syndicats ne peuvent représenter les travailleurs que dans un seul secteur, public ou privé, et non dans les deux. Il est donc possible qu'ils perdent des adhérents au cours de la transition. Dans d'autres cas, le secteur public a tellement été privatisé et externalisé, et privé de ressources, qu'il ne peut pas rivaliser avec les salaires et les avantages offerts par des grandes multinationales actives dans la privatisation des services publics. C'est pourquoi il est impératif de reconstruire l'attractivité et les moyens d'action du secteur public, de le revaloriser là où il a été amoindri et de le construire là où il n'existe pas.

Malgré la complexité, de nombreux syndicats dans le monde mènent des campagnes en faveur de la reprise en mains publiques des services, et ces campagnes leurs permettent de syndiquer plus de membres, d'augmenter les salaires, de stabiliser les emplois et de re-internaliser les travailleurs, d'étendre la couverture des conventions collectives et de créer de nouveaux emplois de qualité dans le service public y compris pour les jeunes, tout en fournissant un meilleur service pour les usagers et le tissu

local. C'est le cas de la campagne « Bringing services back home[17] » du syndicat UNISON au Royaume-Uni, ou de celle du United Services Union (ASU/USU) avec « Council services by Councils workers[18] » en Australie.

Les messages sont clairs : l'absence d'obligation de payer des dividendes aux actionnaires – ce qui se fait en premier lieu sur le dos des travailleurs, comme l'a bien montré le scandale Orpea[19] – constitue autant de ressources sauvegardées qui peuvent permettre l'amélioration des conditions des travailleurs, de leurs droits syndicaux, d'une sécurité et d'une santé au travail (SST) mieux prises en compte, d'outils et d'équipements de travail adéquats, d'un développement des compétences et d'une formation tout au long de la vie en vue de l'employabilité.

Par ailleurs, la remunicipalisation offre également l'occasion de porter auprès de la société une vision innovante de services publics de qualité, participatifs, démocratiques, au service des citoyens et ouverts à des pratiques nouvelles de gestion du personnel et de participation des travailleurs.

Est-ce que la remunicipalisation existe en France ?

Oui bien sûr, et la France est même un des pays pionniers de la remunicipalisation dans le monde, surtout dans le secteur de l'eau, mais pas uniquement. Cela s'explique en partie par le fait qu'elle a eu son eau privatisée pendant des décennies avec des concessions allant jusqu'à 25 ans. Pour l'instant, Public Futures a répertorié 167 cas de remunicipalisation en France, mais il y en a probablement beaucoup plus. Justement, nous avons besoin de vous – les militants et les représentants syndicaux sur le terrain – pour les répertorier, les faire connaître, les analyser, et en tirer des leçons syndicales !

En 2010, la Ville de Paris a remunicipalisé ses installations d'eau, créant ainsi Eau de Paris. En 2017, l'entreprise publique avait déjà réinvesti 71,1 millions d'euros dans l'entretien et l'amélioration du réseau et a pu réduire les redevances de 8%, ce qui a permis aux usagers d'économiser 76 millions d'euros entre 2011 et 2015. Eau de Paris a installé, dans les rues, 1 200 points d'eau accessibles à tous et d'excellente qualité, dont 15 offres d'eau gazeuse provenant du réseau d'eau potable de la ville. Tout cela contribue à réduire considérablement la pollution de l'eau par les plastiques et permet un accès à l'eau pour tous, y compris pour les sans-abris. Connaissez-vous une entreprise privée qui aurait réalisé cela ?

Quelles sont les actions et les outils proposés par l'ISP et la FSESP en matière de remunicipalisation ?

L'ISP encourage la remunicipalisation et soutient ce processus depuis des années, en collaboration avec une coalition d'alliés.

Couverture du guide de l'ISP sur la remunicipalisation pour les syndicats

Ces dernières années, l'ISP a intensifié ses efforts pour mettre en lumière l'expérience syndicale collective croissante dans le domaine de la remunicipalisation, afin de comprendre quelles sont les clés d'une remunicipalisation réussie et comment éviter les pièges les plus courants.

Depuis 2018, l'ISP a commencé un travail de documentation et de mise en réseau de ses affiliés, pour tirer des leçons des expériences concrètes de pilotage des processus de remunicipalisation mis en œuvre par certains syndicats et permettre à tous les autres de bénéficier d'un retour d'expérience. Ce travail a commencé avec le document « La dimension sociale de la remunicipalisation[20] » et s'est poursuivi avec le guide « Agir pour le retour de nos services publics - Guide sur la remunicipalisation à l'attention des syndicats[21] ».

Comme je l'ai dit précédemment, l'ISP contribue à la base de données Public Futures qui recueille des informations sur la déprivatisation des services publics, et soutient activement le mouvement mondial croissant en faveur du retour des services en mains publiques pour plus de justice sociale, d'égalité et d'accès universel à des services publics de qualité.

Pendant de nombreuses années, sous l'égide d'organisations telles que le Fonds monétaire international (FMI) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la seule base de référence a été le « baromètre de la privatisation ». Avec Public Futures, nous avons donné accès à une source d'information sur « l'autre côté de l'histoire » et l'ISP, avec des alliés tels que la Fédération internationale des transports (ITF), a récemment commencé à porter la remunicipalisation comme thématique dans les agences onusiennes[22] comme auprès de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Enfin, en 2022, l'ISP et la FSESP ont réussi, après plusieurs tentatives, à décrocher un financement conjoint de l'Union européenne[23] pour créer un site Internet de ressources dédiées à la remunicipalisation, donnant un accès facile à des recherches, du matériel de campagne et des formations en ligne multilingues pour aider les syndicalistes à planifier et à développer leur travail de revendications et leurs capacités d'accompagnement de la remunicipalisation. Ce site sera lancé au premier semestre 2024 et proposera des cours en ligne. ●

Propos recueillis le 30 octobre 2023 par
Matthieu Fayolle
Secrétaire fédéral

1 *Site Internet de l'Internationale des services publics (ISP) ou PSI en anglais : ►https://urlz.fr/ohOA*

2 *Site internet de la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP) ou EPSU en anglais : ►https://www.epsu.org/*

3 *Note de la rédaction : le genre masculin est, ici, utilisé comme générique, pour faciliter la lecture de l'article.*

4 *Présentation du groupe de réflexion Transnational Institute, sur le site wikipedia.org : ►https://urlz.fr/ogSK*

5 *Lire l'article, en anglais, « Public services international workshop on remunicipalisation and in-sourcing » sur le site de l'université de Glasgow, gla.ac.uk : ►https://urlz.fr/oh2U*

6 *Public Futures est un organisme de collecte de données sur les services publics : ►https://publicfutures.org/*

7 *De manière générale, les théoriciens du darwinisme social envisagent, à l'échelle de la compétition entre les individus, la levée des mesures de protection sociale, l'abolition des lois sur les pauvres ou l'abandon des conduites charitables. En savoir plus sur wikipedia.org : ►https://urlz.fr/ehRt*

8 *Télécharger (format pdf) l'étude en anglais « The tragedy of the private, the potential of the public » de l'ISP, sur son site world-psi.org : ►https://urlz.fr/ogOX*

9 *Télécharger (format pdf) l'étude en anglais « The Return of Public Ownership in the United States » de Thomas M. Hanna, sur la plateforme gratuite d'études universitaires, academia.edu : ►https://urlz.fr/ogQw*

10 *Présentation (textes et videos en anglais) de son livre « The Entrepreneurial State: Debunking public vs. private sector myths » par Mariana Mazzucato, sur son site marianamazzucato.com : ►https://urlz.fr/ogRv*

11 *Télécharger (format pdf) le rapport en anglais « Taking back control: a community response to privatisation » sur le site de l'ISP, publicservices.international : ►https://urlz.fr/ogPx*

12 *Présentation des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies, sur le site un.org : ►https://urlz.fr/89vU*

13 *Lire l'article « La remunicipalisation réalise une percée en tant que politique publique » sur le site du PSI, publicservices.international : ►https://urlz.fr/ogTi*

14 *Présentation (avec possibilité de le télécharger au format pdf) du Rapport annuel 2022 des Nations Unis, sur le site news.un.org : ►https://urlz.fr/ogTF*

15 *Télécharger (format pdf) l'agenda urbain de 2016 intitulé « Lignes directrices internationales sur la planification urbaine et territoriale » sur le site des Nations Unies, unhabitat.org : ►https://urlz.fr/ogTZ*

16 *Présentation du projet urbain partenarial (ou PUP), outil de financement pour des opérations d'aménagement, sur le site wikipedia.org : ►https://urlz.fr/ogVc*

17 *Campagne (en anglais) « Bringing services back home » sur le site du syndicat UNISON, unison.org.uk : ►https://urlz.fr/ohOL*

18 *Campagne (en anglais) « Council services by Council workers » sur le site du syndicat United Services Union, usu.org.au : ►https://urlz.fr/ohOT*

19 *En 2022, la société Orpea a été au coeur d'un scandale de maltraitance des résidents des EHPAD privés qu'elle gérait et de pratiques financières frauduleuses.*

20 *Télécharger (format pdf) le document « La dimension sociale de la remunicipalisation : travailleurs et syndicats des services publics en transition » sur le site de l'ISP, publicservices.international : ►https://urlz.fr/oh3q*

21 *Télécharger (format pdf) le document « Agir pour le retour de nos services publics - Guide sur la remunicipalisation à l'attention des syndicats » sur le site de l'ISP, publicservices.international : ►https://urlz.fr/oh3T*

22 *Présentation (en anglais) du séminaire « Public service re-municipalisation : public policies and tools to tackle the world's crises » sur le site de l'ISP, publicservices.international : ►https://urlz.fr/oh4Q*

23 *Présentation (en anglais) de l'événement « Launch of the joint PSI-EPSU European Commission-funded project on insourcing » du 19 avril 2023, sur le site de l'ISP, publicservices.international : ►https://urlz.fr/oh59*

31e congrès de l'Internationale des services publics (ISP/PSI)

Du 14 au 18 octobre, la fédération Interco CFDT participait au congrès de l'ISP[1] à Genève, où les stratégies syndicales de remunicipalisation ont été abordées dans un panel intitulé *« Le futur est public »*.

Représentant notre fédération, Ingrid Clément, secrétaire générale, Philippe Malaisé, secrétaire national, et Matthieu Fayolle, secrétaire fédéral, y ont porté sa voix. Laure Revel de l'UFFA (CFDT Fonctions publiques) avait été conviée par notre fédération à suivre les débats de ce congrès intitulé : *« Dans un monde en crises multiples, le peuple au-dessus du profit »*.

Outre la rénovation des statuts de cette organisation, née en 1907, au service de 30 millions de membres avec 700 fédérations affiliées dans 154 pays (ndlr : plus d'information sur l'ISP dans l'entretien de Daria Cibrario), les débats ont porté sur l'actualité mondiale préoccupante et le programme d'actions à venir. Les objectifs principaux prévus sont :

- agir pour la paix et le développement de l'influence syndicale ;
- lutter pour la dignité de tous et contre les discriminations ;
- revendiquer le financement des services publics et l'accès pour tous aux services essentiels ;
- protéger les droits fondamentaux et les syndicalistes dans le monde ;
- anticiper la numérisation et encourager la transition climatique et environnementale ;
- rénover l'ordre mondial ;
- mettre en place une fiscalité juste.

Les syndicats français, et en particulier la CFDT, ont porté plusieurs débats concernant : le renforcement de l'action en faveur des travailleurs territoriaux (les moins reconnus malgré leur rôle essentiel) ; le renforcement de la visibilité des violences envers les personnes LGBTQIA+ et du combat contre leur discrimination ; la lutte contre l'extrême droite ; la transparence et la rénovation de l'ISP en tant qu'organisation et employeur.

Lors de ce congrès, Daniel Bertossa (Australie) et Britta Lejon (Suède) ont respectivement été élus secrétaire général et présidente de l'ISP, succédant à Rosa Pavanelli (Italie) et Dave Prentis (Royaume-Uni). ●

Matthieu Fayolle
Secrétaire fédéral

[1] *Résumés et documents du 31e congrès de l'ISP, sur le site admin.eventdrive.com : ▶ https://urlz.fr/or9C*

De gauche à droite : Rosa Pavanelli, Daniel Bertossa, Britta Lejon et Dave Prentis

Ingrid Clément lors de son intervention

Les mandatés de la fédération Interco CFDT pour le 31e congrès de l'ISP

Cfdt: ARC

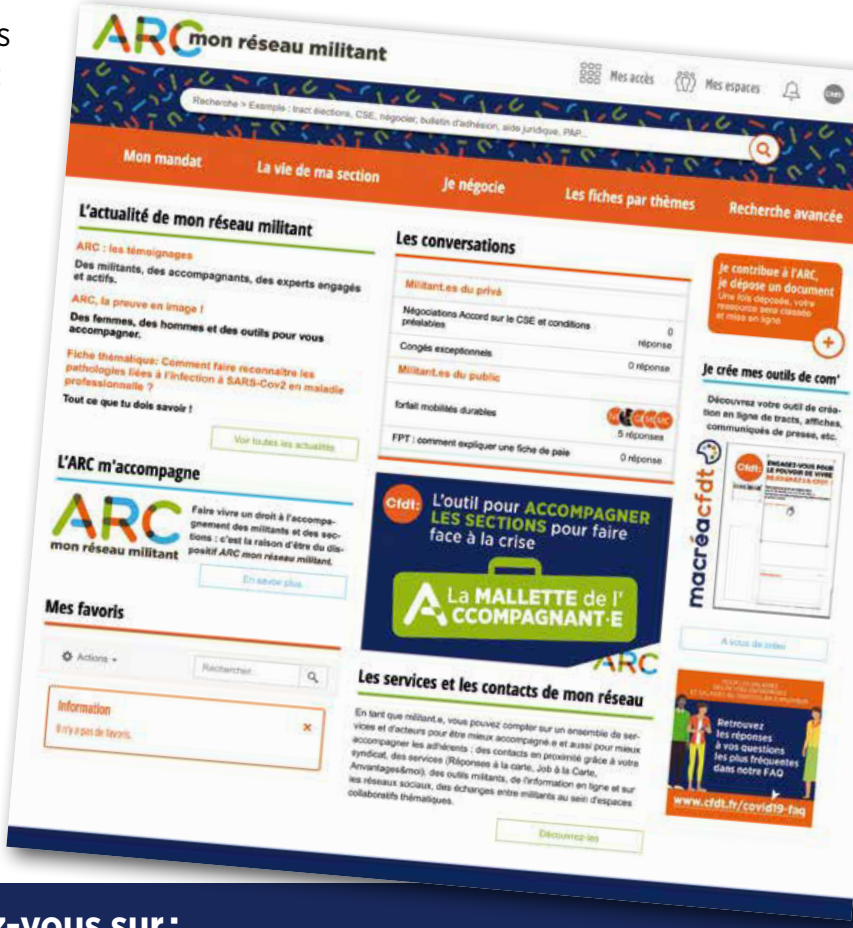
mon réseau militant

MILITANT·E·S CFDT DÉCOUVREZ VOTRE ESPACE DE RESSOURCES ARC, LE SITE DES ÉLUS DE LA CFDT

Vous y trouverez des informations pratiques et juridiques régulièrement complétées sur :

- **le fonctionnement de vos instances (privé ou public)** dans « Mon mandat » : CSE, CT, CHSCT etc.
- **de nombreuses thématiques** au plus près de vos réalités de terrain : QVT, NAO, égalité professionnelle femmes/hommes, formation etc.
- **la gestion de la crise Covid-19** dans votre entreprise ou votre administration : l'organisation du travail, le télétravail, l'activité partielle, le droit de retrait etc.

Élu·e·s du CSE et élu·e·s des fonctions publiques : rendez-vous sur **les espaces de discussion** pour échanger en direct avec d'autres militants et partager des coups de main, conseils, accords d'entreprise etc.



Rendez-vous sur :

arc.cfdt.fr

Pour pouvoir accéder à l'espace ressources de l'ARC, vous devez avoir activé au préalable votre espace adhérent.
Si vous ne l'avez pas encore fait, connectez-vous sur : monespace.cfdt.fr

CFDT - Service Information Communication - Décembre 2021 - Photo non contractuelle.

Un nouveau droit pour les agents publics : la communication

La communication des informations et règles essentielles relatives à l'exercice des fonctions des agents publics constitue une obligation pour l'employeur public.

Le Code général de la fonction publique (CGFP), entré en vigueur en mars 2022, a pour vocation de rassembler l'ensemble des dispositions juridiques applicables aux agents publics, auparavant éparpillées dans plusieurs textes. Toutefois, cette codification à droit constant n'exclut pas quelques nouveautés.

C'est le cas du droit à l'information des agents publics, consacré à l'article L. 115-7 du CGFP depuis le 11 mars 2023[1] qui prévoit que : *« L'agent public reçoit de son employeur communication des informations et règles essentielles relatives à l'exercice de ses fonctions »*.

Introduit dans le CGFP, sous l'impulsion d'une directive de l'Union européenne[2], le droit à l'information complète la liste des droits des agents publics[3]. Il s'ajoute ainsi au droit syndical[4], à la liberté d'opinion[5], au principe de participation[6], au droit de grève[7], au droit à la rémunération[8], aux droits sociaux tels que les congés et au droit à la formation professionnelle[9].

Cette nouvelle disposition, qui permet à l'agent public de bénéficier d'un droit à la communication par son employeur de certaines informations relatives à l'exercice de ses fonctions, a pour objectif de renforcer la transparence des conditions de travail et d'améliorer ainsi la qualité des relations de travail.

Un récent décret n°2023-845 du 30 août 2023[10], applicable à compter du 1er septembre 2023[11], est venu préciser la liste des informations que l'autorité administrative assurant la gestion de l'agent public[12] doit nécessairement lui transmettre ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette obligation de communication.

Ainsi, le droit à l'information concerne les *« agents publics relevant du Code général de la fonction publique[13] »*, c'est-à-dire les agents relevant des trois versants de la fonction publique, qu'ils soient fonctionnaires, agents contractuels de droit public ou stagiaires.

En vertu de cette obligation, il incombe à l'autorité administrative assurant la gestion de l'agent public[14] de transmettre les informations et règles essentielles relatives à l'exercice des fonctions de l'agent. Il s'agira la plupart du temps de l'employeur public, et parfois d'une autorité administrative distincte lorsque la carrière de l'agent public est gérée par cette dernière.

Lorsque l'agent public est détaché sur un emploi, certaines informations sont délivrées par l'autorité d'origine. Les informations relatives au détachement peuvent également être transmises par l'autorité d'accueil[15].

Lorsque l'agent public est mis à disposition, la convention ou la lettre de mission détermine l'autorité administrative devant procéder à la communication des informations relatives à l'emploi occupé et à la durée de la mise à disposition[16].

1 *Article L. 115-7 du Code général de la fonction publique créé par la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture.*
2 *Directive (UE) 2019/1152 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne.*
3 *Titre premier du Livre premier du CGFP.*
4 *L. 113-1 du CGFP.*
5 *L. 111-1 du CGFP.*
6 *L. 112-1 du CGFP.*
7 *L. 114-1 du CGFP.*
8 *L. 115-1 du CGFP.*
9 *L. 115-4 du CGFP.*
10 *Décret n° 2023-845 du 30 août 2023 portant sur la communication aux agents publics des informations et règles essentielles relatives à l'exercice de leurs fonctions.*
11 *Article 13 du décret n°2023-845 du 30 août 2023 précité.*
12 *Article 4 alinéa 1 du décret n°2023-845 du 30 août 2023 précité.*
13 *Article 1er du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.*
14 *Article 4 alinéa 1 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.*
15 *Article 4 alinéa 2 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.*
16 *Article 4 alinéa 3 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.*

QUELLES INFORMATIONS DOIVENT OBLIGATOIREMENT ÊTRE TRANSMISES À L'AGENT PAR SON EMPLOYEUR PUBLIC ?

La liste des informations à communiquer sera différente selon que l'agent soit fonctionnaire, agent contractuel de droit public ou stagiaire :

INFORMATIONS DONT LA COMMUNICATION EST OBLIGATOIRE[17] :	FONCTIONNAIRE	AGENT CONTRACTUEL DE DROIT PUBLIC	STAGIAIRE
Situation professionnelle de l'agent public :			
La dénomination et l'adresse de l'autorité administrative assurant sa gestion	✓	✓	✓
Son corps ou cadre d'emplois et son grade	✓		✓
Sa catégorie hiérarchique	✓	✓	✓
Le montant de sa rémunération, en précisant chacun de ses éléments constitutifs, sa périodicité ainsi que ses modalités de versement	✓	✓	✓
Des informations relatives aux conditions d'exercice de l'agent public :			
La date de début d'exercice des fonctions	✓	✓	✓
La date de début de la période de stage et sa durée			✓
La date de début de la période d'essai ainsi que sa durée		✓	
La durée du contrat à durée déterminée		✓	
Le ou les lieux d'exercice des fonctions ou, à défaut de lieu fixe ou principal, l'indication selon laquelle les fonctions sont exercées sur plusieurs lieux	✓	✓	✓
Lorsque les fonctions sont exercées à l'étranger, la mention du ou des États où elles sont assurées ainsi que la devise servant au paiement de sa rémunération et, s'il y a lieu, ses avantages en espèces ou en nature ainsi que ses modalités de rapatriement	✓	✓	✓
La durée de travail ou le régime de travail, les règles relatives à l'organisation du travail qui lui sont applicables ainsi que, le cas échéant, celles relatives aux heures supplémentaires	✓	✓	✓
Les accords collectifs relatifs aux conditions de travail comportant des dispositions édictant des mesures réglementaires	✓	✓	✓
Des informations relatives aux droits de l'agent public :			
Les droits à congés rémunérés	✓	✓	✓
Les droits à la formation	✓	✓	
L'organisme de sécurité sociale percevant les cotisations sociales ainsi que les dispositifs de protection sociale	✓	✓	✓
Les procédures et les droits en cas de cessation des fonctions	✓	✓	✓

Si le décret prévoit la communication obligatoire de l'ensemble des éléments contenus dans le tableau, chaque agent demeure libre de demander la communication de toute autre information non listée dans le décret. Exemples : autorisations spéciales d'absence, règles d'avancement ou de promotion interne… Mais pour celles-ci, l'employeur public sera libre de répondre à la demande de l'agent ou non.

QUELLES SONT LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE L'OBLIGATION D'INFORMATION PAR L'EMPLOYEUR PUBLIC ?

1. Le délai de transmission :

- Concernant les agents recrutés **après** le 1er septembre 2023, date d'entrée en vigueur du décret :

L'employeur public doit procéder à la communication des informations listées ci-dessus (cf. tableau) **spontanément dans un délai de sept jours calendaires** à compter du premier jour d'exercice des fonctions[18]. Il s'agit d'une obligation.
Néanmoins, la transmission des informations utiles peut se faire avant ce délai de sept jours, spontanément ou à la demande de l'agent ou futur agent. Rien n'interdit à l'agent public de formuler une demande d'information avant le délai de sept jours calendaires s'il l'estime nécessaire.
Si l'agent exerce ses fonctions à l'étranger, cette communication, qui précise notamment la durée de l'exercice des fonctions à l'étranger, a lieu avant le départ[19].

- Concernant les agents nommés ou recrutés **avant** le 1er septembre 2023, date d'entrée en vigueur du décret :

Si l'obligation d'information concerne en premier lieu les agents recrutés après l'entrée en vigueur du décret, les autres agents, recrutés avant le 1er septembre 2023, sont également concernés.
Ainsi, en l'absence d'une communication antérieure, ces agents peuvent demander communication des informations précitées à tout moment auprès de l'autorité administrative assurant leur gestion[20]. Pour cela, ils devront formuler cette demande par écrit et en conserver la preuve d'envoi.

Ton syndicat Interco CFDT peut t'aider dans cette démarche si tu souhaites formuler une telle demande.

2. Le mode de communication[21] :

La communication des informations doit s'effectuer par écrit. Elle peut se faire par plusieurs écrits tant que l'intégralité des informations est transmise dans le respect du délai de sept jours calendaires.
L'employeur public dispose de trois options pour adresser ces informations écrites :

- remise à l'agent en mains propres ;
- envoi par voie postale ;
- envoi sous format électronique, sous réserve que l'agent public ait accès aux documents et qu'ils puissent être enregistrés et imprimés par l'agent. L'autorité administrative conserve alors un justificatif de leur transmission et de leur réception.

L'employeur public peut utiliser le modèle de document d'information situé en annexe du décret de 2023 précité[22] et le compléter avec les informations relatives à l'agent concerné. Il n'y a néanmoins aucune obligation pour l'employeur de se conformer au modèle[23].
Pour certaines informations, l'employeur public à la possibilité de se borner à renvoyer l'agent vers les dispositions législatives et réglementaires applicables[24].

À noter : pour les agents contractuels de droit public, recrutés à partir du 1er septembre 2023, des informations supplémentaires doivent désormais être inscrites dans leur contrat de recrutement. Et les informations non contenues dans le contrat devront être communiquées séparément, conformément aux modalités précitées[25].

3. En cas de changement dans les conditions de travail :

En cas de changement de la situation de l'agent public, une communication doit avoir

[17] Article 2 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.
[18] Article 3 alinéa 1 du décret n°2023-845 du 30 août 2023 précité.
[19] Article 3 alinéa 1 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.
[20] Article 12 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.
[21] Article 3 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.
[22] Arrêté du 30 août 2023 fixant les modèles de documents d'information prévus par le décret n° 2023-845 du 30 août 2023 portant sur la communication aux agents publics des informations et règles essentielles relatives à l'exercice de leurs fonctions.
[23] Article 3 alinéa 3 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.
[24] La date de début de la période de stage, de la période d'essai, leur durée, la devise servant au paiement de la rémunération de l'agent public exerçant à l'étranger, la durée de travail ou son régime de travail, les règles relatives à l'organisation du travail qui lui sont applicables ainsi que, le cas échéant, celles relatives aux heures supplémentaires, les informations relatives à la rémunération, les droits à congés rémunérés, les droits à la formation, l'organisme de sécurité sociale percevant les cotisations sociales ainsi que les dispositifs de protection sociale, et les procédures et les droits en cas de cessation de ses fonctions.
[25] Fonction publique de l'État (FPE) : article 4 du décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents non titulaires de l'État pris pour l'application de l'article 7 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la FPE modifié.
Fonction publique territoriale (FPT) : article 3 du décret n° 88-145 du 15 février 1988 pris pour l'application de l'article 138 de la loi du 28 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la FPT et relatif aux agents non titulaires de la FPT modifié.

lieu par l'employeur, au plus tard à la date d'effet du changement, selon les mêmes modalités qu'énoncées précédemment (par un ou plusieurs écrits, remis en mains propres, adressés par voie postale ou sous format électronique). Par exception, l'employeur public n'est pas tenu de procéder à une communication si le changement dans les conditions de travail résulte d'une évolution législative ou réglementaire [26].

QUE FAIRE EN CAS DE NON-RESPECT DE L'OBLIGATION DE COMMUNICATION PAR L'EMPLOYEUR PUBLIC ?

- Concernant les agents recrutés **postérieurement** au 1er septembre 2023, date d'entrée en vigueur du décret :

Trois hypothèses de non-respect de l'obligation d'information par l'employeur public sont envisageables :

- une transmission incomplète des informations ;
- une transmission tardive des informations ;
- une transmission erronée des informations.

Le décret prévoit seulement, qu'en l'absence de transmission dans le délai de sept jours calendaires à compter du premier jour d'exercice de ses fonctions, **l'agent public peut à tout moment en demander communication auprès de l'autorité administrative assurant sa gestion [27].**
Aucun moyen de contraindre l'autorité administrative qui ne procéderait pas à la transmission des informations dans le délai de sept jours n'est prévu dans le décret. Il en est de même pour une transmission incomplète ou erronée. Seul le juge administratif, interrogé sur ces questions, pourra interpréter les dispositions législatives et réglementaires pour en définir les conséquences.

- Concernant les agents recrutés **antérieurement** au 1er septembre 2023, date d'entrée en vigueur du décret :

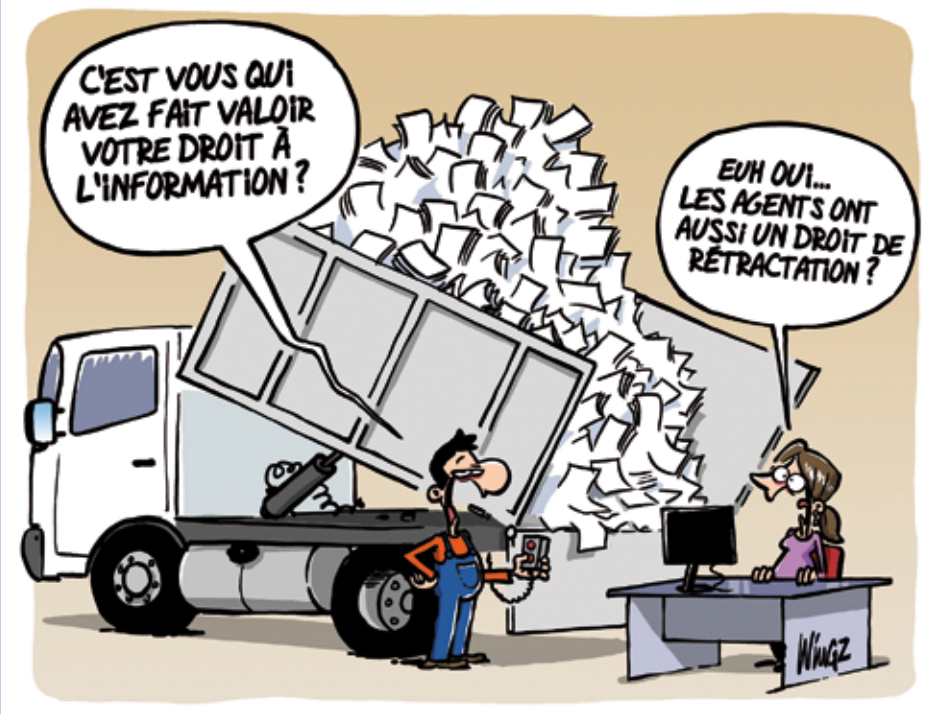
Si l'agent peut solliciter la communication des informations listées ci-dessus en l'absence de communication antérieure, le décret ne prévoit pas davantage de moyen de contraindre un employeur public qui ne respecterait pas ces dispositions. Là encore, seul le juge administratif, interrogé sur ces questions, pourra nous donner son interprétation.

En cas de méconnaissance par l'employeur public des dispositions citées ci-dessus relatives à cette obligation de communication, ton syndicat Interco CFDT demeure à ta disposition pour te conseiller et t'aider dans tes démarches.

À noter : cette obligation de communication des informations coexiste désormais aux côtés du droit des agents d'obtenir communication des documents administratifs.

Rappel concernant la communication des documents administratifs :
Ce droit de l'agent public d'obtenir communication des documents administratifs lui permet d'avoir accès, sauf exceptions, aux documents administratifs définitifs détenus par l'employeur public. Et en cas de décision défavorable, l'agent public concerné peut ensuite saisir la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA), voire former un recours contentieux devant le tribunal administratif territorialement compétent dans les délais prévus à cet effet, si ce refus est illégal. ●

Clara Monchy
Juriste fédérale



N'hésite pas à contacter ta section ou ton syndicat Interco CFDT départemental. Ils demeurent à ta disposition pour te conseiller et t'aider au mieux si jamais tu rencontres des difficultés relatives à ces questions.

[26] *Article 3 alinéa 5 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.*
[27] *Article 5 du décret n° 2023-845 du 30 août 2023 précité.*
[28] *Article 300-1 et suivants du Code des relations entre le public et l'administration.*

La Macif vous protège dans votre activité syndicale ( ) avec des contrats sur mesure.

Être syndicaliste, aujourd'hui plus que jamais, est un engagement de tous les instants.

La Macif est à vos côtés pour soutenir et sécuriser votre action militante.

→ **Contactez-nous : partenariat@macif.fr**

MACIF

La Macif, c'est vous.

MACIF - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE.
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.

S’ENGAGER
pour la transition écologique et sociale

Cfdt:
INTERCO