



---

## ***Déclaration conjointe du CCRE et de la FSESP sur les possibilités et les risques de la numérisation dans les administrations locales et régionales***

**Document de Travail  
11 Décembre 2015**

❖ Contexte :

L'ère numérique est en marche et avec elle de grandes possibilités d'améliorer la croissance, la compétitivité et l'efficacité. Il se peut toutefois que l'économie numérique s'accompagne d'une stagnation voire d'un recul de l'emploi, notamment dans le secteur public. C'est pourquoi l'investissement public dans la création d'emplois, des mesures d'ajustement et une mise en œuvre pertinente et inclusive, est indispensable.

Par ailleurs, la numérisation doit s'accompagner d'une juste redistribution à tous les membres de la société des immenses richesses qu'elle devrait générer. Il est donc essentiel de maintenir un haut niveau d'emploi pour permettre le financement des régimes de sécurité sociale et la bonne santé des services publics, deux grands piliers du modèle social européen.

Diverses raisons sont avancées pour justifier la numérisation des prestations de services publics au sein des administrations locales : le besoin de simplifier et d'améliorer les processus de travail et la qualité des services ; l'influence de l'Union européenne et de son programme de modernisation ; la nécessité de s'adapter à la mondialisation et à l'interconnexion des économies ; l'impact des politiques d'austérité sur les administrations locales et régionales ; la fragilité des finances locales ; l'essor des services d'information électroniques auprès du grand public, plus innovants et efficaces ; etc.

De ce point de vue, l'intégration des services numériques et le réaménagement de l'organisation et des conditions de travail qui en résulte doivent s'inscrire dans un objectif de qualité. L'amélioration de la qualité et de la pérennité des emplois dans l'administration publique ne se fera pas sans peine et exigera un dialogue social tous azimuts entre les autorités locales et régionales et leurs employés.

Le dialogue social est le meilleur outil pour gérer les aspects qualitatifs et quantitatifs liés à la numérisation. Il doit encourager la mise en place de formations adaptées, l'apprentissage tout au long de la vie ainsi que le développement et l'adaptation des compétences à l'intention des employeurs comme des employés au sein des administrations publiques locales et régionales.

❖ Communication « Stratégie pour un marché unique numérique en Europe »

Dans sa communication « [Stratégie pour un marché unique numérique en Europe](#) », la Commission européenne aborde la question de la numérisation de l'administration publique sans pour autant mentionner :

- ses conséquences pour l'emploi et son impact social (participation et adaptation des travailleurs, protection et droits sociaux, négociations collectives, etc.) ;

- les investissements requis pour le secteur public et les coûts et bénéfices générés par la mise en place de services électroniques. Bien que souvent greffés à d'autres problématiques (et donc considérés comme une question horizontale), ces éléments devront être dûment pris en compte lors de la mise en œuvre de la stratégie européenne.

Fait regrettable, le périmètre de l'initiative relative au secteur public évoquée dans la communication manque de clarté. La Commission signale toutefois son objectif de mettre en place des « services électroniques », des « passations de marchés publics en ligne » et une « administration en ligne » dans une optique de modernisation de l'administration et des services publics et de rentabilisation des prestations.

La numérisation des services publics n'en reste pas moins un défi, surtout en ce qui concerne la qualité des conditions de travail dans le secteur public, l'organisation du travail au sein des administrations locales et régionales, ainsi que le respect des valeurs primordiales du secteur public.

C'est pourquoi les propositions de la Commission doivent faire l'objet d'une évaluation d'impact afin d'en déterminer les avantages à court et long terme en matière d'emploi et pour les travailleurs du secteur public, les employeurs et les citoyens. À cet égard, les principes d'une meilleure réglementation pourront favoriser la sensibilisation et inciter la Commission à tenir compte des conditions de travail, des aspects sociaux, des exigences en matière de santé et de sécurité, de l'efficacité des prestations de services publics et des intérêts des employés comme des employeurs du secteur public.

\*\*\*

- En tant que partenaires sociaux, le CCRE et la FSESP aimeraient s'entretenir de la numérisation des services sur le lieu de travail avec leurs affiliés et membres. En ce qui concerne les initiatives de la Commission européenne, le CCRE et la FSESP veulent souligner les points suivants :

- . La numérisation doit être exécutée de façon **ouverte et transparente**.
- . Toutes les initiatives d'ordre numérique sans exception doivent au préalable être **soumises à l'avis des administrations locales et régionales et de leurs employés** dans le respect des règles de négociation collective, afin de s'assurer de leur pertinence.
- . Les consultations devront **informer en temps voulu et de façon exhaustive** les employés municipaux et les utilisateurs des services **sur la stratégie numérique** ; une **période de transition** devra être prévue à l'intention des prestataires de services publics aux fins d'adaptation et d'appropriation des services numériques.
- . Il est nécessaire de **suivre** l'impact du processus de numérisation sur le contrôle du processus de travail. C'est l'objectif principal du **dialogue social**, qui devra être mené de façon **régulière et exhaustive à tous les niveaux**.
- . Des **formations adaptées** doivent être prévues : elles porteront sur les TIC, mais aussi sur les répercussions de la numérisation sur les compétences et les droits des employés.
- . Le suivi et l'évaluation doivent être assurés dès le début de la mise en œuvre et au sein des différents groupes de personnel : il s'agit donc d'adopter une **approche différenciée** qui permettra

d'appréhender la situation dans son ensemble (quels que soient la taille des municipalités, les moyens techniques, humains et financiers consentis, les priorités politiques, etc.).

- . Les technologies numériques doivent être synonymes de plus d'autonomie et de souplesse sur le lieu de travail ; elles doivent ainsi **favoriser la responsabilisation des employés et les aider dans leurs tâches.**
- . La numérisation devra **favoriser l'émergence de nouvelles formes de travail qui bénéficieront autant aux employeurs qu'aux employés du secteur public.**
- . Des règles de sécurité communes strictes doivent être mises en place afin de **protéger les données** des employés. Elles devront tenir compte du fait que contrairement au secteur privé, le recueil et le traitement des données personnelles par les administrations ne sont motivés par aucun but lucratif.

\* \* \*

La présente Déclaration conjointe définit l'objectif conjoint du CCRE et de la FSESP de se mobiliser et d'établir un cadre de dialogue social au profit des travailleurs et des employeurs des administrations locales, au sein du Comité de dialogue social sectoriel sur les administrations locales et régionales.

Le CCRE et la FSESP sont résolus à faire progresser les points d'action suivants, également publiés sous forme de recommandations dans le rapport conjoint intitulé « Digitalisation of local authority services in Europe » (disponible en anglais [ici](#)) :

- **Évaluer les conséquences de la numérisation sur le processus de travail ;**
- **Évaluer les avantages réels de la numérisation pour les travailleurs et la prestation des services ;**
- **Déterminer les besoins d'information et de formation des différents groupes de personnel à chaque étape de la mise en œuvre ;**
- **S'enquérir des réactions du personnel face aux conséquences de la numérisation des systèmes (fin des contacts directs/échanges téléphoniques avec les clients) ;**
- **Surveiller l'incidence des troubles musculosquelettiques sur le lieu de travail ;**
- **Surveiller l'incidence des troubles psychosociaux sur le lieu de travail ;**
- **Mettre en place un suivi des arrêts maladie après l'introduction des systèmes numériques ;**
- **Identifier les exemples de bonnes pratiques de mise en œuvre du processus de numérisation ;**
- **Favoriser l'échange des bonnes pratiques.**