

OPTIONS



SUPPLÉMENT MINES ÉNERGIES N° 653 JANVIER 2020



MOUVÈMENT SOCIAL

DOSSIER Robotisation, automatisation

L'année 2019 tout juste refermée, laisse place à une nouvelle décennie.

A l'occasion des vœux où l'on se souhaite « bonne année, santé, gloire et beauté », un sentiment étrange raisonne... Sans doute lié à cette mobilisation contre la réforme des retraites qui dure et nous pousse inéluctablement à faire un bilan de la décennie écoulée. Le goût du foie gras laisse alors place à l'amertume, tant les reculs sociaux sont nombreux. Le souhait du patronat et des classes aisées de détricoter le programme du Conseil National de la Résistance, et d'en finir avec le modèle social français, est en train de se mettre en œuvre. Les gouvernements successifs ne cessent de s'attaquer aux principaux piliers de notre modèle social que sont l'emploi et la protection sociale pour les détruire.

Mais cette décennie a aussi été marquée par de nombreux mouvements sociaux de formes nouvelles et diverses, tels « les nuits debout », « les gilets jaunes »... Avec le mouvement syndical, ils ont contribué à la prise de conscience populaire quant à l'aberration d'un système économique et politique qui accroît les inégalités et méprise la démocratie.

La solidarité retrouve des couleurs avec les nombreux soutiens à la grève, et une opinion publique qui reste majoritairement favorable aux mouvements en cours.

Construire, avec tous les salarié.e.s, des alternatives

Alors, place aux flonflons et cotillons pour débiter cette nouvelle année avec optimisme !

Gageons que les salarié.e.s s'organiseront dans le mouvement syndical pour être en capacité de combattre la mainmise néolibérale, gagner de nouvelles avancées sociales et réduire les inégalités. D'ailleurs les adhésions CGT progressent, à nous de leur donner la parole, de leur ouvrir de nouveaux espaces d'expression pour construire, avec tous les salarié.e.s, des alternatives politiques, économiques et sociales répondant aux besoins de la société.

Tout le bureau exécutif de l'Ufict se joint à moi pour vous présenter ses meilleurs vœux et vous souhaiter d'aborder 2020 avec confiance et détermination !



Virginie Gonzales
Secrétaire Générale de l'Ufict-CGT

Ont participé à ce numéro :

Pascal Cabantous, Marie-Agnès Combesque, Pascal Cottin, Philippe Godineau, Virginie Gonzales, Laurence Hoeffling, Christophe Innocent, Jean-Marie Jehanno, Delphine Leblanc, Bruno Mercier, Alain Périgault, Jean-Paul Rignac, Sandrine Roche, Alain Riwan, Olivier Titrent.

Ufict-CGT Mines-Energie
263, rue de Paris - 93516
Montreuil Cedex
ufict@ufict.fnme-cgt.fr
www.ufictfnme.fr

Rédacteur en chef :

Jean-Paul Rignac

Conception graphique,
maquette :

Studio - Rivet Presse Edition

Dépôt légal : 2^e trimestre 2001 -
Bobigny
Commission paritaire n°0112S08090
du 18 janvier 2007
Photogravure et impression :
Zone d'Activités - 77590 Bois-Le-Roi

Imprimé sur du papier provenant
d'Autriche
Eutrophisation : Ptot 0,007kg/Tonne



SOMMAIRE

- 3 ACTUALITE**
Un contexte politique et social explosif
- 5 ELECTIONS**
Elections au CSE de l'UES BRGM
- 6 PORTRAIT**
Conseiller Grands Comptes à Enedis
- 7 DOSSIER**
Robotisation, automatisation
- 12 SONDAGES**
Opinions et attentes des cadres
Enquête sur les Techniciens
- 15 PLAN DE TRAVAIL**
Campagne Fonctions Support et d'Appui
- 16 HISTOIRE**
Le Groupement National des Cadres (GNC)



UN CONTEXTE POLITIQUE ET SOCIAL EXPLOSIF

Mépris, mensonges d'État, violences... tout un arsenal mis en branle pour entraver l'élargissement des mobilisations sur les retraites.

Après les différentes « lois travail », « parcours sup » et la sélection à l'entrée de l'université, après la pseudo-négociation sur le « statut cadres » et la refonte de « l'assurance chômage », le projet de réforme des retraites n'est qu'une nouvelle attaque mettant à mal le modèle social construit après-guerre. Le projet Hercule de découpage d'EDF s'inscrit également dans cette logique, car c'est bien la fin programmée des droits sociaux qui se profile à l'horizon, avec un désengagement continu de la puissance publique au profit des intérêts privés et d'une domination totale de l'économie sur le politique, à l'opposé des besoins du plus grand nombre.

Ce nouveau monde qui nous est proposé s'inscrit dans la suite d'un processus de délitement du lien social, où le capitalisme triomphant met en exergue le triomphe de l'individualisme. Emmanuel Macron surenchérit en s'enfermant dans un autoritarisme exacerbant l'inquiétude. Il galvaude les valeurs de justice et de progrès social en imposant des réformes qui ne

répondent en rien aux besoins de la société et aux droits humains élémentaires, alimentant la dégradation sociale, augmentant la paupérisation, condamnant la jeunesse.

Mobilisations pour une meilleure répartition des richesses

La grève et les mobilisations engagées depuis le 5 décembre ne sont pas celles de corporations pour la défense de leurs régimes spéciaux, mais bien celles d'un système global pour refuser le nivellement par le bas des droits sociaux et la marchandisation de la société. Le gouvernement a été contraint à des reculs avec notamment le maintien de dispositions spécifiques dans plusieurs secteurs et professions. La prétendue universalité de cette réforme des retraites n'existe donc plus. Malgré tout, nous serons tous perdants. Les générations les plus proches de la retraite subiraient des mesures d'âge imposées par une "loi-cadre".

Les générations nées avant 1975 seraient épargnées par la réforme "à points"... mais subiraient de façon accélérée l'âge d'équilibre fixé à 64 ans en 2027. Les générations les plus jeunes seraient, elles, frappées de plein fouet par les reculs induits par le nouveau système : le maintien de leur niveau de vie ne serait plus garanti, bien au contraire. La prise en compte de toute la carrière (au



lieu des 25 meilleures années dans le privé et des 6 derniers mois dans le public) pénaliserait toutes celles et ceux qui ont une carrière ascendante. 10 % des cadres (salaire égal ou supérieur à 120 000 euros) ne cotiseraient plus sur l'ensemble de leur salaire (qui va payer pour ces mêmes cadres déjà en retraite ?).

Pour maintenir leur niveau de vie à l'âge - tardif - de la retraite, ceux qui en auront les moyens se tourneront vers les fonds d'épargne retraite (voir encadré).

Quelles contre-attaques chez les ICT ?

Une forme d'attentisme semble dominer, alors que ce projet de loi conduirait à une précarité universelle. Bien évidemment, les mutations du travail ont conduit à la perte de repères collectifs et l'individualisation à outrance des objectifs dans l'entreprise a cassé les collectifs de travail

et le sens du travail. Pourtant, à l'instar du Collectif des « Infiltrés », certains hauts dirigeants et cadres supérieurs s'engagent contre ce projet de réforme des retraites, considérant que c'est la réforme de trop.

Certes, les ICT ne sont pas encore assez nombreux dans l'action, mais la vague revendicative interprofessionnelle déferlant depuis ces dernières semaines redonne du sens à la solidarité.

En s'engageant dans les batailles en cours, en développant nos capacités de contestation, en construisant de nouveaux lieux d'expression, chacun d'entre nous participe à la définition de la société de demain. Car ce sont bien des choix structurants qui sont en question et pour lesquels nous avons notre mot à dire. Nous devons donc continuer à nous déployer pour convaincre autour de nous de l'utilité de l'engagement pour gagner cette bataille.

BlackRock : la face cachée du gouvernement

C'est le plus gros fonds de pension à l'échelle mondiale : 7 000 milliards de dollars (6 400 milliards d'€) soit l'équivalent de plus de deux fois le PIB de la France et 5 % de la totalité des places boursières mondiales. Son PDG Larry Fink fait la pluie et le beau temps auprès des grandes banques (privées, Banque Fédérale américaine (FED), Banque Centrale Européenne (BCE)) et les grandes puissances industrielles.

Médiapart a révélé la présence quasi permanente de Larry Fink dans les grands messes du gouvernement pour influencer les réformes qui permettront d'ouvrir de nouveaux espaces à BlackRock.

Par exemple, la loi PACTE avec les privatisations et les cadeaux fiscaux octroyés aux plans d'épargne retraite, et, bien sûr, la réforme des retraites, tout cela vise à raboter les droits actuels pour orienter une partie des ressources consacrées à la retraite vers la capitalisation et les fonds de pension.

Pour la zone France, Belgique et Luxembourg c'est Jean François Cirelli, ex-PDG de Gaz de France, qui se charge du déploiement. Comme le révèle la presse, il va utiliser « son expérience et la densité de son réseau sur la sphère industrielle et administrative » pour inscrire BlackRock dans le paysage français.

A l'échelle européenne, BlackRock soutient la création du plan d'épargne-retraite individuel paneuropéen et défiscalisé que l'Union Européenne met en place pour dissoudre les dispositifs actuels. Pactole supposé : 55 milliards d'euros.

La duplicité des pouvoirs en place, la porosité des rapports entre le pouvoir politique et les puissances économiques et financières expliquent la brutalité des réformes conduites sur le travail, la protection sociale, la politique d'immigration : c'est un changement total de paradigme.



ELECTIONS AU CSE DE L'UES BRGM

Avec 41 % pour la CFDT, 34 % pour la CFE-CGC et 25 % pour la CGT, les équilibres syndicaux restent finalement assez stables après ces élections CSE.

Les premières élections au Comité Social et Economique de l'UES BRGM se sont tenues du 10 au 17 décembre dernier par voie électronique. L'UES (Unité Economique et Sociale), que le syndicat CGT a fait reconnaître en 1994, se compose du BRGM proprement dit, au statut d'EPIC, et de plusieurs filiales dont la CFG (Compagnie Française de Géothermie), spécialisée dans les applications de cette ressource à la production de chaleur et d'électricité, et IRIS Instruments, société d'instrumentation géophysique pour l'exploration et la surveillance du sous-sol.

Le BRGM – EPIC, Service Géologique National, est l'établissement public de référence pour la recherche appliquée et l'appui aux politiques publiques en Sciences de la Terre. Ses missions couvrent notamment la connaissance du sous-sol et des ressources en eaux souterraines, la gestion des risques géologiques et des sites et sols pollués. Le BRGM est constitué actuellement de 73 % d'ingénieur-e-s et cadres et de 27 % de technicien-ne-s, contre 72 % et 28 %, respectivement en 2017. La CFDT, la CFE-CGC et la CGT (affiliée à l'Ufict) sont les trois organisations syndicales

Nous montrer utiles et à l'écoute de nos collègues

actuellement représentatives au BRGM. La confédération FO ne présente plus de candidats aux élections professionnelles depuis 2014 et n'est plus représentative au sein de l'UES.

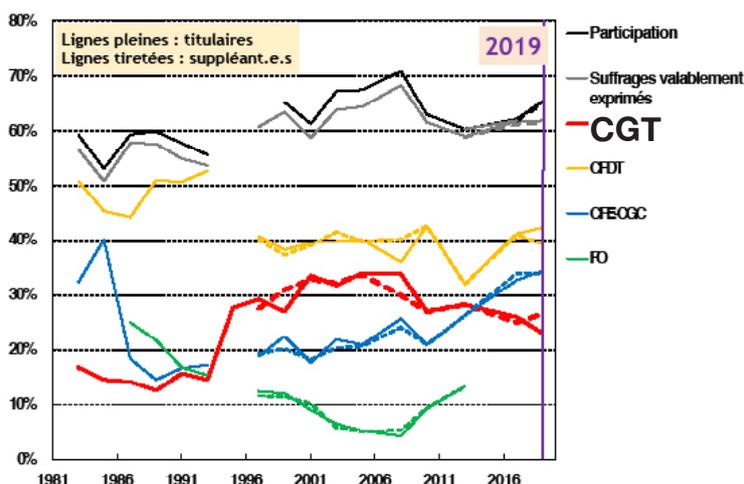
Les trois organisations syndicales représentatives au BRGM ont présenté chacune deux listes de 15 titulaires et 15 suppléant-e-s dans le collège IC (ingénieur-e-s et cadres) et deux listes de 5 titulaires et 5 suppléant-e-s dans le collège « Techniciens ». L'analyse des résultats peut se faire par rapport aux précédentes élections au Comité d'Entreprise (CE), sur le même périmètre.

La participation est en hausse dans le collège IC (66 %, +4,5 %), mais en légère baisse dans le collège « Techniciens » (62,9 %, -0,6 %). On constate une forte hausse du nombre de bulletins blancs et nuls, surtout dans le collège « Techniciens » où le pourcentage des suffrages valablement exprimés est en nette baisse par rapport à 2017 (-4,6 %). A l'inverse, ces mêmes suffrages augmentent légèrement (+1,9 %) dans le collège IC.

Tous collèges confondus, la CFDT, syndicat majoritaire historique au BRGM, arrive en tête sur l'ensemble des listes avec 40,9 % (-0,2 %). La CFE-CGC obtient 34,3 % (+0,9 %) des suffrages. La CGT obtient 24,8 % (-0,7 %) et aura 3 élu.e.s titulaires et 4 suppléant.e.s dans le collège IC, et une élue titulaire et une suppléante dans le collège « Techniciens ».

L'érosion légère de l'audience de notre syndicat, marquée notamment par le résultat des deux listes titulaires, peut s'expliquer par le fait que nos listes étaient très renouvelées, avec de jeunes collègues dont l'implication syndicale est encore peu connue au BRGM.

Des signes positifs sont néanmoins perceptibles. On note ainsi une hausse récente du nombre de nos adhérent.e.s, avec l'impulsion d'une nouvelle dynamique interne qui nous donne confiance pour l'avenir. Nous devons maintenant consacrer les 3 ans à venir jusqu'aux prochaines élections CSE, à nous montrer utiles et à l'écoute de nos collègues (notamment dans le collège « Techniciens ») afin de renforcer notre audience dans l'avenir.



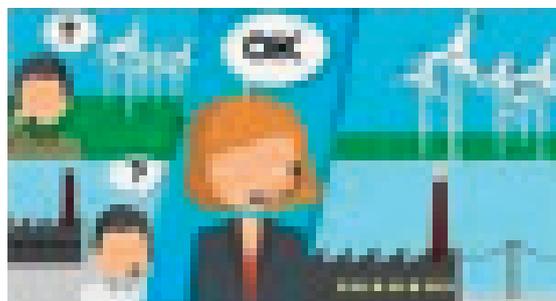
CONSEILLER GRANDS COMPTES À ENEDIS

Au travers de différents focus, *Options* propose d'illustrer comment, individuellement et collectivement, les salarié.e.s, dans leurs métiers, contribuent au Service Public de l'énergie.

La grande richesse de l'entreprise c'est son personnel, affiche l'entreprise, mais la financiarisation, dans l'énergie comme ailleurs, entraîne des mutations des métiers que les salariés ont bien du mal à anticiper.

Des agents artisans de leur métier et de son organisation

Les conseillers Grands Comptes à Enedis sont apparus en 2004, à l'occasion de l'ouverture des marchés. Les clients visés sont ceux des PME, PMI, multi sites... qui souscrivent un contrat d'accès au réseau de distribution (CARD). Ce contrat est dit « unique », quand EDF est le fournisseur, et quand c'est un autre fournisseur (Engie, Total...), seule une partie du contrat revient à EDF au travers d'Enedis. Des équipes sont dédiées aux clients qui consomment uniquement (CARD-s : s pour soutirage), et d'autres pour ceux qui injectent de l'énergie sur le réseau de distribution (CARD-i : i pour injection). La mise en place de ce service s'est faite, pour ainsi dire, par tâtonnement, pour organiser le passage d'une entreprise en monopole à une entreprise soumise aux règles de marché et avec des concurrents. Les agents ont été recrutés chez Enedis, avec un profil relation clientèle et gestion de contrats. Au-delà des aspects administratifs, financiers, et parfois juridiques du métier, ils ont dû acquérir des connaissances techniques. Tous ont été les artisans de la construction de leur métier, dont le contenu apparaissait bien flou aux yeux de la direction. C'est collectivement, avec les managers de proximité, qu'ils ont construit le contenu de leur activité pour répondre aux exigences des clients, et forts de leurs connaissances techniques du réseau de distribution.



Proximité de tous les instants et maîtrise de l'outil de travail

Ces conseillers veillent en permanence au bon accomplissement de la mission de Service Public du distributeur : facturation, équilibre entre le volume d'énergie achetée et la consommation, veille pour anticiper les demandes au mieux des intérêts de la clientèle, accompagnement des projets de l'industriel, liens avec les services techniques du distributeur... sans oublier toute la dimension relationnelle, car ils sont aussi bien au contact du technicien, du directeur technique que du dirigeant d'entreprise.

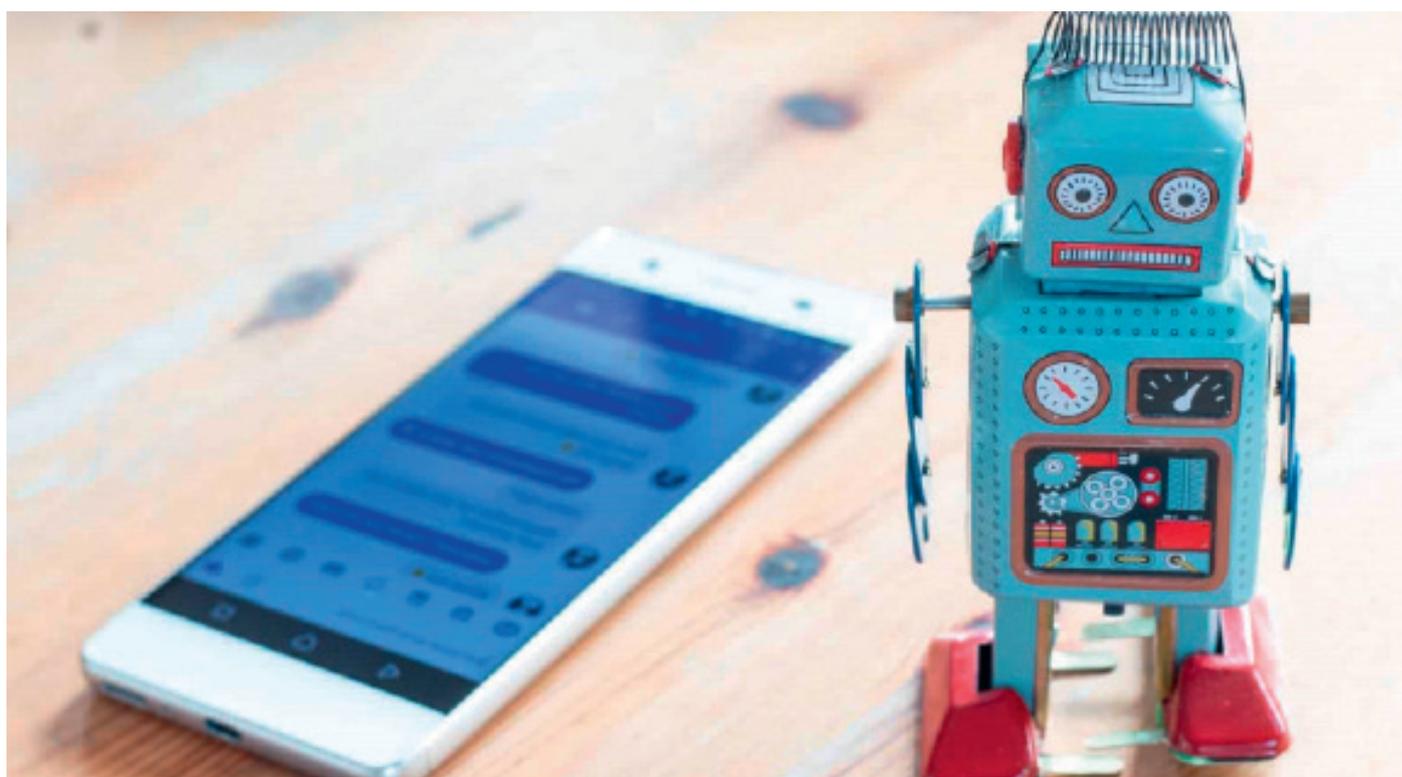
Les conseillers sont amenés à se rendre dans les entreprises, accompagnés d'un expert technique si nécessaire. Cela donne parfois lieu à des moments difficiles, où « il faut savoir encaisser les coups » des entrepreneurs exigeants, dont les process de production n'acceptent aucune interruption de fourniture d'énergie qui conduirait à un manque à gagner important, voire à la destruction de la

« Il faut savoir encaisser les coups »

production... Fort heureusement, il y a aussi des moments plus agréables, où le chef d'entreprise parle avec passion de son entreprise et de la qualité de ses produits. Le plaisir est alors partagé par les conseillers, fiers du sens du travail accompli. Toutefois, ils restent vigilants sur les évolutions de leur métier, car avec des objectifs de moindres coûts, ils se voient alors cantonnés au bureau, dans une activité « scolaire » et sans plus-value...

ROBOTISATION, AUTOMATISATION

REPLACER L'HUMAIN AU CENTRE DU PROGRÈS



Ce dossier *Options* tente de décrypter les principaux enjeux du développement de la robotique et de l'automatisation: quels emplois concernés, quel contenu des emplois à venir, quelle sécurité et maîtrise des outils industriels... Il pose la question du juste retour vers les salarié.e.s de la productivité engrangée, notamment en termes de conditions et de temps de travail.

DU FANTASME À LA RÉALITÉ

Révolution numérique en entreprise rime souvent avec suppressions d'emplois: des robots et des ordinateurs qui se substituent aux êtres humains dans la chaîne de production de valeur.

Les robots remplissent des tâches, les ordinateurs résolvent des problèmes précis, modélisés et définis par l'être humain. Tous deux ne sont que des outils inventés par l'être humain pour accomplir un travail prescrit, avec peu de marges de manœuvre pour régler l'imprévu, alors même que cet imprévu est partie intégrante de l'activité humaine. Les seuls cas où robots et ordinateurs effectuent des tâches qui n'étaient pas prévues dans leur programme d'origine, c'est parce que l'humain a détourné l'usage premier et trouvé d'autres usages.

Robotique, Intelligence Artificielle (IA) : des outils

La robotique vise à faire exécuter des tâches pénibles : trans-

port de charges lourdes, tâches dangereuses en milieu hostile... Dans l'absolu - et dans la réalité parfois - ces outils libèrent l'être humain de tâches pénibles, dangereuses, ennuyeuses... mettant ainsi ses capacités au service d'autres travaux à plus grande valeur ajoutée.

Mais un outil reste un outil, c'est-à-dire un objet inerte, tant que l'être humain n'intervient pas pour agir sur ou avec cet outil. Même dans le domaine de l'informatique ou de la robotique, l'être humain n'est jamais très loin de l'objet.

L'Intelligence Artificielle vise à « aller plus loin ». L'IA regroupe l'ensemble des "théories et des techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence." Autrement dit, des machines imitant certains traits de l'Homme. Or l'IA ne va pas beaucoup plus loin. Les réseaux de neurones, effectuent un apprentissage sur des cas existants... Ils s'enrichissent donc « presque tout seuls » grâce à l'apprentissage, à condition de pouvoir mesurer le résultat obtenu ; mais dans un cas sortant de situations déjà rencontrées, le processus peut être très long voire impossible.

LA ROBOTIQUE AU CEA

La robotique au CEA prend son origine dans les années 1960 avec le développement de la télémanipulation pour manipuler des objets à distance et effectuer des tâches délicates en préservant la santé des opérateurs. Les premiers télémanipulateurs purement mécaniques étaient utilisés manuellement. Avec la transmission réversible, les contacts avec les objets touchés sont également ressentis par l'opérateur qui contrôle l'opération en regardant directement la scène à travers un hublot spécial.

L'émergence de la micro-informatique à partir des années 80 a permis de dépasser les limites de ces systèmes (très performants et répandus) et les robots sont apparus et se sont répandus dans tous les domaines industriels où une organisation taylorienne du travail était possible. Programmables, les robots répètent la même suite d'opérations prévues à l'avance, mais il y a de nombreux domaines où les aléas et la

variabilité du travail empêchent cette programmation préalable, comme en nucléaire et en chirurgie. Alors, il est nécessaire de conserver l'humain au cœur du contrôle et de continuer à faire de la télémanipulation.

Il est également possible d'ajouter de multiples fonctions d'assistance, ce qui améliore l'ergonomie du poste de travail, comme la compensation automatique du poids des outils, l'automatisation de certains gestes...

Il y a convergence entre la télémanipulation et la robotique automatique

D'autant plus quand le tout est assisté par un système de supervision de la tâche qui offre un environnement de travail complet, couplant : contrôle, visualisation et simulation.

Une nouvelle hybridation de ces systèmes est apparue récemment : la robotique collaborative ou cobotique. Elle utilise des technologies issues de la télémanipulation et permet à un opérateur de guider manuellement un

robot pour lui apprendre un geste sans avoir à écrire un programme ou même à collaborer physiquement à la même tâche, tout en préservant la sécurité et l'autorité de l'opérateur sur le système. Ces systèmes conviviaux répondent aux besoins des PME.

Les exosquelettes illustrent l'interpénétration totale entre l'homme et la machine. Non programmés, ils répondent aux sollicitations physiques de l'opérateur et l'aident au port de charges lourdes.

Le mythe du remplacement de l'homme par des robots n'est pas pour tout de suite

Au-delà des limites technologiques (qui seront très vite dépassées demain), il y a la réalité et sa complexité. Les programmes des robots seront toujours limités par une modélisation simplifiée de la réalité. Les capacités d'analyse et d'adaptation des programmes des robots nécessiteront encore, et pour longtemps, la présence et l'intelligence de l'Homme.



Isybot-SYB3 on a mobile cabinet



Exosquelette Hercule (CEA - RB3D)

NOUVELLES OPPORTUNITÉS... NOUVEAUX ENJEUX

Malgré leurs limites, tous ces outils offrent des possibilités jusque-là inaccessibles, cachées. Dans le domaine de la gestion des données stockées sur des serveurs distants (« le cloud »), le volume de données a crû de façon exponentielle (+ 700 % en France, uniquement en 2018). Des enjeux écologiques sont apparus avec la consommation énergétique induite, mais aussi des enjeux de pouvoir autour de l'accès et la gestion de ces données. Comment les stocker ? Quelle utilisation ? Comment les traiter en un minimum de temps ? Comment trouver des informations précises et pertinentes dans cette masse de données ?

De nouveaux emplois apparaissent : des « data scientists » (spécialistes traitant les données d'une entreprise pour en extraire les informations susceptibles de l'aider dans sa prise

de décisions), des chercheurs (en reconnaissance de mots ou d'images, en performance des algorithmes...), mais aussi des emplois dans l'informatique (ingénieur.e.s, technicien.ne.s...) pour la gestion des infrastructures logicielles et des matériels des réseaux... Des emplois se développent aussi dans la construction des « data centers » (lieux regroupant des équipements du système d'information). Dans le secteur de l'énergie, EDF annonce son ambition de « garantir la cohérence des données et leur accessibilité en permanence dans le domaine de l'ingénierie nucléaire » (voir encadré sur Switch). L'entreprise est consciente que la donnée est au cœur des enjeux et indique que la « volumétrie des données doublera tous les 6 mois ».

SWITCH, UN PROJET D'AVENIR POUR L'INGÉNIERIE D'EDF ?



Pour la Direction Ingénierie et Projets Nouveau Nucléaire (DIPNN), l'ingénierie doit aujourd'hui démontrer sa rentabilité et cela passerait

par la « digitalisation » de ses différents métiers et une réorganisation de ses processus. Comme Airbus et Renault l'ont fait, EDF veut optimiser le couple « coûts/délais », et c'est tout l'objet du programme « de transformation » baptisé Switch. Un de ses aspects porte sur les doubles numériques des tranches.

La standardisation : un non-sens pour l'ingénierie d'EDF

EDF veut revoir la gestion et l'archivage documentaire pour plus les partager. Par le passé, les agents rédigeaient des notes argumentées, avec des éléments contextuels, pour apporter des solutions à des problèmes techniques rencontrés sur les tranches. Avec la notion « d'entreprise élargie », EDF a proposé l'intégration de Switch en outil à partager avec les principaux fournisseurs, comme c'est le cas à Edvance. Switch doit mutualiser l'ensemble des réponses aux questions posées pour résoudre un problème technique. Mais certains salariés s'interrogent sur le sens de leur travail : « Désormais, on gère de la data, des données d'entrée, mais on n'a plus accès aux éléments contextuels ». Les conséquences sont multiples :

- l'ingénieur utilise moins son savoir-faire,
- il y a moins de lien humain, d'échange, de retour

d'expérience,

- on est davantage sur du travail à la tâche,
- la plus-value qualitative de l'ingénieur est bien moins importante,
- on se questionne beaucoup moins qu'avant face à un problème.

La standardisation conduit à une banalisation du travail et en éloigne les agents.

La DIPNN a donc pour objectif de standardiser ses processus, mais elle se heurte déjà, dans ce projet, à des questions de qualité des données et de coût. Or, la raison d'être de l'ingénierie d'EDF est justement de définir et de porter les spécificités techniques de ses outils de production pour optimiser leur fonctionnement et la sûreté, en intégrant des modifications issues du retour d'expérience, et de prendre en compte le caractère unique de chaque outil de production. On est donc face à un pari bien hasardeux de standardisation du nouveau nucléaire, pour répondre aux seuls critères coûts/délais.

De l'Ingénierie Système au JUMEAU NUMÉRIQUE



CHATBOTS : DES ROBOTS POUR DIALOGUER ?

« Chat » pour discussion en ligne et « bot » pour robot, connu aussi sous le nom d'« agent conversationnel »

Le chatbot est un logiciel programmé pour simuler une conversation en langage naturel. Il apparaît sous la forme d'un personnage animé ou d'une zone de dialogue intitulée « Posez-nous vos questions ».

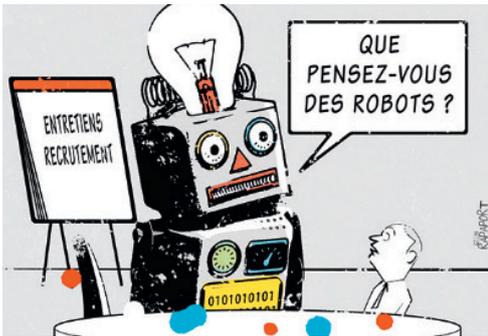
Sur les sites de la SNCF, d'Orange, de la Fnac... en 2020, 80 % des entreprises seront équipées de chatbot, pour un gain estimé à 8 milliards d'€ et 27 milliards d'heures de travail (Source : Maddyness).

A défaut d'une bonne compréhension de la conversation,

la plupart des chatbots repèrent surtout quelques mots dits « déclencheurs », voire des expressions de leur interlocuteur, pour retrouver des réponses dont le schéma est programmé et mener ainsi un semblant de conversation.

Des robots qui ne comprennent pas l'information qu'ils traitent

Pas d'empathie, pas de psychologie, si ce n'est celle qui peut être faite en déclenchant des réactions ou des conseils à partir



de mots-clés. Une méthode qui a comme défaut majeur d'exiger une base de données importante pour aboutir à des résultats satisfaisants. Certains programmes cependant essaient d'utiliser de meilleures méthodes de communication. Par exemple, fonder l'apprentissage sur un système combinant mots-clés et analyse linguistique.

C'est pourquoi les chatbots sont généralement classés dans le type faible de l'Intelligence Artificielle (IA). L'IA faible cherche à imiter le comportement humain (la conversation notamment), le langage naturel, mais sans chercher à comprendre le sens de l'information qu'elle traite. L'IA forte, elle, vise à simuler une véritable compréhension

de l'information. La frontière entre les deux est floue.

Il existe de multiples applications pour les chatbots : médicales, commerciales... Et il

faut différencier ce qui est de l'ordre du progrès social (médical, aide à la personne), qui a libéré l'Homme ou l'a émancipé au fil des siècles, de ce qui l'asservit et ne fait que profiter à une très maigre frange de la population.

Chatbots et relation client

À la direction Commerce d'EDF, les chatbots ne sont pas encore apparus : pour l'instant « on tchate » via des relations entre de vrais conseillers et de vrais clients, pour créer leur espace client, régler leur facture, souscrire ou modifier leur contrat... C'est une relation « en direct », imposée par la demande du client, moins pesante que la relation téléphonique. Les conseillers EDF y trouvent pour le moment une certaine satisfaction : la relation est différente du contact au téléphone, plus distante pour préserver du stress et du contact direct, mais en lien avec les difficultés que rencontrent les clients.

EDF ne sera-t-elle pas tentée par la mise en place de chatbots ? Quel que soit l'avenir, n'oublions jamais que nous sommes des Humains, que les sentiments, les émotions, sont notre essence, notre ADN. Ils sont donc irremplaçables. Les avancées technologiques doivent être des alliées pour l'homme et non des machines asservissantes. Mais nous ne sommes qu'au début de la révolution numérique et le contre-balancier, forcément, se fera un jour. Le plus tôt sera sans doute le mieux...



QUELLE APPROCHE SYNDICALE ?

Tout ne peut pas être remplacé par les machines.

L'objectif des industriels est, bien entendu, l'augmentation des gains de productivité, en rêvant de pouvoir faire faire le maximum de choses à des machines, bien plus disciplinées, totalement disponibles et surtout bien moins coûteuses que l'humain. Mais la réalité est plus nuancée, car les gains ne sont possibles que s'il existe une réelle « collaboration » entre les salarié.e.s et les robots/machines/programmes, et la loi empirique des 80/20 s'applique : 80 % de tâches automatisables, et 20 % qui nécessiteront l'intervention humaine.

D'autre part, cette course aux gains de productivité se fait surtout sans réelle concertation avec les salarié.e.s. Les conséquences de ces choix conduisent à une dépendance technique et financière à un fournisseur, à une perte de la maîtrise de l'outil industriel, car les savoirs deviennent externes à nos entreprises.

Enfin, il ne faut pas oublier le risque de fuite de savoir industriel : le « cloud » étant géré essentiellement par des grands groupes américains, et une perte d'efficacité en bout de

chaîne, puisque les outils achetés « sur étagère » ne correspondent pas forcément aux besoins des salarié.e.s. Ils complexifient, en effet le travail au lieu de le simplifier.

Le développement du numérique ne risque-t-il pas de conduire à ne plus appréhender la réalité qu'au travers du virtuel (comme avec Switch) ?

Des interventions syndicales restent possibles :

- remettre l'être humain au centre du progrès technologique,
- impliquer les salarié.e.s dans les négociations et accords sur ce qui doit être automatisé ou pas,
- proposer un meilleur partage du travail et de la plus-value en réduisant le temps de travail et en améliorant les conditions de travail des salarié.e.s.

Enfin et même si cela dépasse l'enjeu syndical, nous devons réfléchir aux impacts écologiques du progrès technique : qu'est-ce qui est supportable pour la planète dans cette période de crise de ressources et de l'environnement ?

OPINIONS ET ATTENTES DES CADRES EN FRANCE

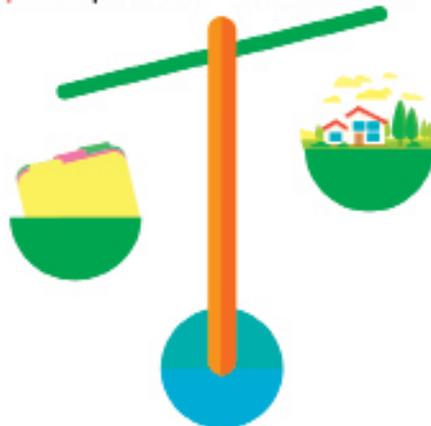
Lucides et mécontent.e.s, leur présent est peu enviable au sein des entreprises et leur avenir est incertain. La défiance est là.

Le dernier baromètre Ugict-CGT/SECA-FI, réalisé en octobre 2019 par l'institut de sondages VIAVOICE*, sur les opinions et attentes des cadres, ne brille pas par son optimisme. Les éléments présentés ne diffèrent pas fondamentalement des constats et des observations de l'Ugict Mines-Energie égrenés dans ces pages au fil des numéros, qu'il s'agisse de la situation des managers de proximité à Enedis, de celle des cadres soumis au forfait jours à EDF, des éléments obtenus via les baromètres sociaux d'entreprise que sont "Engie and Me" et "My EDF". Equilibrer vie privée/vie professionnelle constitue une aspiration première pour les cadres alors même que 59 % d'entre eux.elles déclarent travailler le samedi et/ou le dimanche et/ou durant leurs vacances. Les organisations de travail actuelles et les formes de management adoptées (holocratie, lean, méthode agile...) empiètent sur les temps de repos de certain.e.s. Qui n'a pas préparé de réunion ou de communication un week-end ? Qui n'a pas consulté ses mails entre Noël et le jour de l'an pour connaître les résultats d'une consultation ou l'avis d'un client sur un projet... ? 60 % des cadres souhaitent pouvoir disposer d'un droit effectif à la déconnexion afin de préserver leur vie privée et

« Retraite : maintien du niveau des droits ? Non : pour 73 % des cadres ! »

leur santé. Cette revendication portée par l'Ugict-CGT, en constante progression parmi les cadres depuis son lancement en 2014, gagne trois points entre 2018 et 2019.

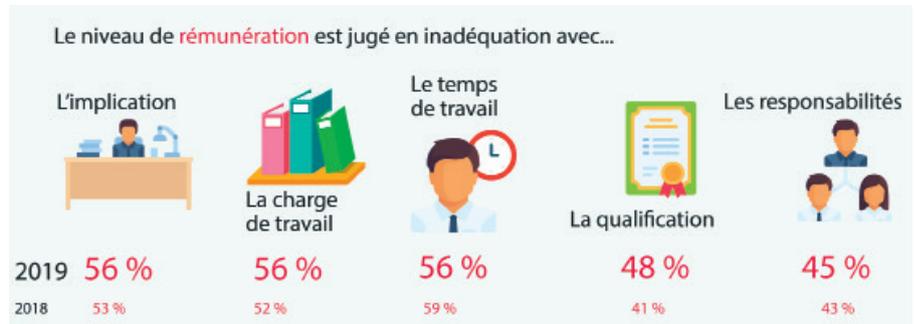
Depuis le développement des technologies, la vie professionnelle déborde davantage sur la vie privée pour 75 % des cadres.



leur santé. Cette revendication portée par l'Ugict-CGT, en constante progression parmi les cadres depuis son lancement en 2014, gagne trois points entre 2018 et 2019.

Un temps de travail qui explose

Pour 65 % des cadres interrogé.e.s, la charge de travail augmente par rapport à 2018 ; corollaire, pour 54 % d'entre eux, c'est le temps passé au travail qui n'en finit pas de gonfler. Près d'un cadre sur deux travaille plus de quarante-cinq heures hebdomadaires et 23 % déclarent travailler plus de quarante-neuf heures. Le forfait-jour, dispositif en vigueur à EDF et dans d'autres entreprises de la branche, concerne plus d'un cadre sur deux et participe à ces durées de travail excessives. Les trente-cinq heures par



semaine sont bien loin, de même que le respect du Code du travail qui prévoit un plafond à quarante-huit heures hebdomadaires travaillées, sans dépasser quarante-quatre heures sur douze semaines.

72 % des cadres ne se sentent pas associé.e.s aux choix de leur direction ; 53 % d'entre eux considèrent même que leur éthique professionnelle entre en contradiction avec les choix et les pratiques réelles de leur entreprise ou de leur administration. Pour 58 % d'entre eux, l'évaluation individuelle manque de transparence, et un nombre encore plus important (62 %) estime qu'elle n'est pas fondée sur de bons critères. Dans ce contexte, doit-on s'étonner que la majorité des cadres souhaite prioriser le contenu et le sens de son travail ? Le droit d'alerte que revendique

l'Ugict-CGT, qui permettrait de refuser la mise en œuvre d'une directive contraire à l'éthique, recueille 63 % d'avis favorables, soit un gain de quatre points comparé au baromètre 2018.

Pas de reconnaissance salariale

A l'heure où le gouvernement Macron organise le partage de la pénurie entre les différentes composantes du salariat, afin de toujours plus exonérer les revenus du capital, les cadres considèrent à 73 % qu'il n'y aura pas de maintien du niveau de leurs droits à la retraite. Ils sont 59 % à penser que reconnaissance salariale et déroulement de carrière ne seront pas au rendez-vous et 54 % pour qui l'assurance chômage ne permettra pas de maintenir le niveau de leurs droits.

** sondage réalisé entre le 6 et le 13 septembre 2019 sur un échantillon de 1 000 cadres interrogés en ligne. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas appliquée à cinq critères : sexe, âge, profession, région et secteur d'activité.*

« 31 % des femmes font confiance aux syndicats (24 % pour les hommes) »

Se défendre

Les cadres comptent d'abord sur eux-mêmes pour se défendre (45 %). Les syndicats arrivent en deuxième position (27 %), puis le recours aux avocats (13 %), la direction (7 %), les pouvoirs publics (7 %) et les partis politiques (1 %). L'analyse par taille d'entreprise montre que le défaut d'implantation syndicale favorise l'approche individuelle. Ainsi, dans les petites entreprises de moins de cinquante salarié.e.s, les cadres déclarent d'abord compter sur eux-mêmes pour se défendre (56 %), loin devant les syndicats (16 %). Dans les entreprises de deux-cents salarié.e.s et plus, là où les syndicats sont mieux implantés, l'écart se resserre (47 % contre 27 %), comme dans les entreprises de plus de cinq-cents salarié.e.s, il est de 44 % contre 30 %.

Le déterminant de la présence syndicale se retrouve également en comparant les résultats entre le secteur privé et la fonction publique. Dans cette dernière, l'écart n'existe plus entre « compter sur soi-même » (39 %) et « avec les syndicats » (39 %). A noter que les femmes font davantage confiance aux syndicats que les hommes : respectivement 31 % contre 24 %.

ENQUÊTE SUR LES TECHNICIEN.NE.S

Cette enquête Viavoice de février 2019 a été réalisée auprès de 1 007 technicien.ne.s et professions intermédiaires.

Quelles sont les priorités des technicien.e.s et professions intermédiaires ?

En premier lieu, c'est l'équilibre vie privée/vie professionnelle à 65 %. Puis vient ensuite le salaire : ils sont 60 % à l'exprimer (toutes tranches d'âge confondues). En troisième position arrive le sens et le contenu de leur travail (45 %). Les 18-29 ans priorisent le salaire pour les deux tiers d'entre eux (66,2 %). Au-delà de ces priorités, il ressort une forte inquiétude d'être socialement déclassé pour 53 % des sondé.e.s : ce sont les trentenaires qui sont les plus inquiets. Et à ce risque fort de déclassement social, s'ajoute le manque de reconnaissance professionnelle.

Quelle reconnaissance au travail ?

Plus d'un sondé.e sur deux estime ne pas être reconnu dans son travail. Cette insatisfaction est multifactorielle : un niveau de rémunération trop faible par rapport au degré d'implication (67 %), à la charge de travail (65 %), aux responsabilités exercées (60 %), à la qualification détenue (56 %), au temps passé au travail (55 %).

Le temps de travail explose

Les professions intermédiaires et techniciennes déclarent travailler plus de 40 h par semaine (62 %) et plus de 45 h pour 24 % d'entre elles. Cela va à l'encontre des aspirations de ces mêmes salarié.e.s qui voudraient privilégier l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

D'ailleurs, les heures supplémentaires sont banalisées et font partie de l'organisation « normale » du travail. Les femmes préfèrent récupérer leur temps alors que les hommes ont une préférence pour le paiement des heures sup.

Intensification et dégradation du travail

Avec l'accroissement des responsabilités, la charge de travail augmente pour 58 % des sondé.e.s, tout comme les heures supplémentaires. Un des éléments de l'intensification de la charge de travail est dû aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Ceci amène la vie professionnelle à déborder sur la vie privée pour un.e sondé.e sur deux. Paradoxalement, dans le même temps, la même proportion indique que les nouvelles technologies permettent plus de facilité dans le travail.

Un lien de subordination de plus en plus étendu

Les TIC contraignent ces professions à toujours plus de disponibilité et à une réactivité permanente, afin de pallier aux déficits organisationnels. 64 % des sondé.e.s souhaitent disposer d'un vrai droit à la déconnexion et que celui-ci soit réellement effectif.

Ethique professionnelle, droit d'alerte

Dans 68 % des cas, l'éthique professionnelle est très souvent en contradiction avec les choix et pratiques réelles du travail. C'est source de mal être au travail pouvant déboucher sur la perte de repères et à l'épuisement professionnel. 57 % des répondant.e.s souhaiteraient avoir un droit d'alerte pour pouvoir refuser des directives contraires à leur éthique.

Management et défense de ses droits

48 % des sondé.e.s estiment que les pratiques managériales se sont dégradées. Ils considèrent que les évaluations individuelles ne sont pas fondées sur de bons critères (67 %), que ces critères ne sont pas transparents (60 %) et ne reconnaissent pas leur travail (68 %).

Un.e sondé.e sur deux (53 %) compte d'abord sur lui-même pour défendre ses droits et son emploi. Les syndicats n'arrivent qu'à la deuxième place (25 %) pour la défense des intérêts des salarié.e.s.

Au risque fort de déclassement social s'ajoute le manque de reconnaissance professionnelle

CAMPAGNE FONCTIONS SUPPORT ET D'APPUI (FSA) : LE POINT SUR LE DÉPLOIEMENT

Depuis le lancement de la campagne FSA, la Branche TAM (Technicien.ne.s Agent.s de Maîtrise) a fait un premier point d'étape en décembre 2019.

Le premier constat est que le lancement de cette campagne a été timide. Mais pourquoi ? La principale raison est que les élections CSE n'ont pas permis aux syndicats et sections de déployer cette campagne pendant cette période. Afin de bien interroger les personnels visés par ce déploiement, il n'est pas inutile de préciser qui sont les FSA ? Car le risque est de faire le raccourci avec une fonction : comme par exemple « appui métier ». Cette fonction, dans son libellé, pourrait laisser à penser qu'elle rentre bien dans le champ de la campagne... alors qu'il n'en est rien. Car même si le terme « appui » laisse entrevoir la finalité de l'activité d'un.e salarié.e, ce n'est pas pour cela que le métier fait partie des FSA.

Les FSA sont des métiers et activités transverses

Les Fonctions Support et d'Appui sont avant tout des métiers et activités transverses permettant le bon fonctionnement des entreprises. Donc cela concerne tous les emplois et activités n'ayant pas comme finalité directe la production, la recherche (R&D), l'exploitation et la maintenance des réseaux (RTE, Enedis, GrDF), les ventes et la relation clientèle et commerciale, la planification...

Les FSA se répartissent en fonctions :

- d'appui (appui au management, tourné vers la prise de décision et le conseil aux directions : appui RH, contrôle de gestion, prévention, communication, qualité...),
- support en tant que telles : achats, contrat de travail, logistique, immobilier juridique, comptabilité, système d'information...

Cette mise au point faite, regardons la première analyse que nous pouvons tirer des premières réponses au questionnaire FSA.

130 réponses au questionnaire FSA

Ce chiffre à mi-décembre reste très faible au regard du nombre de salarié.e.s œuvrant au sein des FSA (plusieurs milliers dans la branche). Ce premier « bilan » est donc à prendre avec toutes les précautions nécessaires, compte tenu du faible nombre de répondant.e.s. Nous constatons :
- un certain équilibre entre les femmes et les hommes et des répondant.e.s qui ont entre 30 et 50 ans,

- une ancienneté dans les entreprises qui va de moins de 5 ans à plus de 20 ans d'ancienneté, avec une dominante sur les plus de 20 ans.

Un peu plus des deux-tiers des répondant.e.s sont cadres et sans management pour une grande majorité.

Nous lançons donc un appel aux lecteurs d'Options : **encouragez vos collègues salarié.e.s des FSA à répondre au questionnaire**, et répondez-y vous-mêmes si vous êtes concernés et ne l'avez pas encore fait ! Les membres de la Branche TAM remercient déjà celles et ceux qui ont pris quelques minutes pour répondre et sollicitent aussi les régionaux Ufict, les syndicats

et sections pour relancer, redynamiser, le déploiement de cette campagne FSA. Avec un panel de réponses plus fourni, la Branche TAM sera alors en mesure d'en tirer des axes revendicatifs qui soient bien représentatifs des populations travaillant dans les FSA, pour les porter ensuite auprès des employeurs.

Les FSA sont
l'ensemble des
métiers, fonctions
et activités en
appui des services
opérationnels ou
des directions

LE GROUPEMENT NATIONAL DES CADRES (GNC) :

un élément constitutif de l'unité chez les électriciens et gaziers

LES ORIGINES DE LA SPÉCIFICITÉ (1/3)

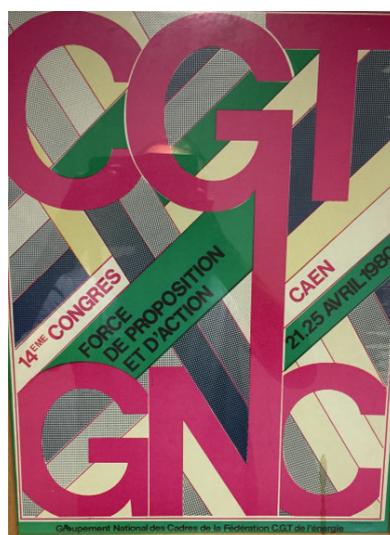
Si l'Ufict cible en premier lieu les Ingénieurs Cadres Techniciens et Agents de Maîtrise (ICTAM), ce sont en fait tous les salariés du secteur des industries électrique et gazière (IEG) qui sont concernés. En effet, si des questions sont parfois posées (et résolues) sur la pertinence d'un syndicalisme spécifique, il est un point sur lequel il convient d'insister, c'est celui du rassemblement et de l'unité. Car l'Histoire nous rappelle l'impasse qu'a constitué l'ouvriérisme ou le syndicalisme catégoriel. Les éléments qui suivent (il y en aura trois successifs) visent à mettre en évidence comment, dans différentes périodes complexes, l'existence d'un syndicalisme spécifique a été un facteur de rassemblement du personnel des IEG.

Aujourd'hui, tout le monde s'accorde à reconnaître que, dans notre société, les cadres constituent une couche particulière de salariés, une catégorie de la population active ayant ses propres spécificités. Mais cela n'a pas toujours été le cas, car cette couche sociale a évolué en nombre et dans son rôle, en fonction de l'évolution de la société dans son ensemble, en particulier sous l'action des changements de technologies, de l'entreprise et de son organisation.

A cet égard, comparées à d'autres industries, les IEG sont relativement jeunes. Avec l'évolution des forces productives, le gaz n'apparaît en France qu'au milieu du XIX^e siècle, puis l'électricité quatre décennies plus tard. Progressivement, avec des évolutions technologiques importantes, ces industries connaissent une inversion du « poids » des ouvriers et de celui des ingénieurs et techniciens. Une tendance qui s'accéléra avec la nationalisation de 1946.

Création du GNC en juin 1937*

Outre la clairvoyance de « grands » Hommes comme Marcel Paul, Emile Pasquier et John Ottaway, la création du



Groupement National des Cadres en juin 1937 puise objectivement ses racines dans les caractéristiques des IEG.

Pour bien appréhender cette question de l'unité, il faut considérer que, de la position qu'occupent les cadres dans la société, découle leurs rapports avec les autres catégories de salariés. Car avec l'évolution des forces productives, du capitalisme,

la position des cadres devient complexe. Le travail de direction, de surveillance (au sens de la relation de vente et d'achat de la force de travail et de production de valeur) va lui-même progressivement devenir un travail salarié. Ainsi, les conditions d'apparition des cadres tendent à

les opposer aux ouvriers, et par là même à leur syndicalisme de classe. Le patronat se dissimule derrière eux, dans les rapports de production. L'exploitation de la force de travail engendre de ce fait une situation conflictuelle.

Avec le développement du capitalisme, la population cadre va se modifier, se transformer, se diversifier et cela perdure aujourd'hui encore dans la phase de libéralisme du capitalisme. Cette transforma-

tion est tout à la fois quantitative et qualitative, et pour grossir, le groupe de cadres va « s'alimenter » en recrutant dans les autres groupes sociaux.

Le syndicalisme spécifique facteur de rassemblement

* En plus de la création d'un syndicalisme cadre, c'est au congrès de 1937 que s'est formalisée la revendication d'un Statut national et la nécessité de la nationalisation.