

# Star Wars et Cie ... non, ce n'est plus de la science-fiction !

## DIGITALISATION, ROBOTIQUE, INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET INFORMATIQUE : SERVICE PUBLIC EN MOUVEMENT



L'informatique, la robotique et la digitalisation en général continuent à se développer à la vitesse de la lumière. Dans l'industrie, l'impact est déjà bien connu et assez avancé : des usines presque entières produisent aujourd'hui quasiment sans intervention humaine ; ou l'intervention du personnel est «réduite» à la programmation de la production, au contrôle du processus et finalement du produit fini.

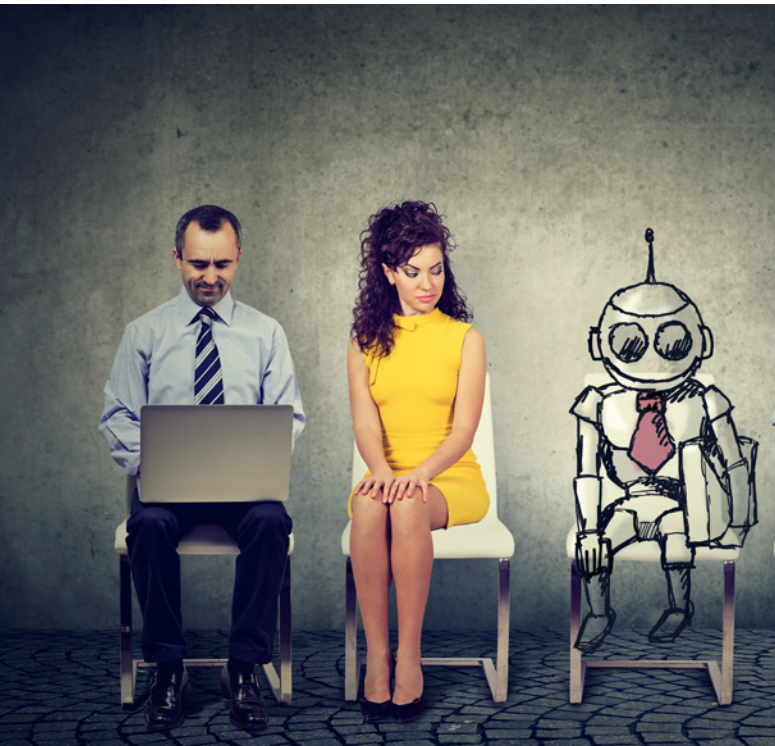
Il est, dès lors, tout à fait justifié de se poser la question de savoir si un jour les administrations publiques vont être aussi totalement automatisées. Faut-il avoir peur de perdre son emploi pour un robot ? Allons-nous encore aller au bureau ? Il y a évidemment encore une multitude d'autres questions, mais je devrais alors écrire un livre entier et je n'en ai pas vraiment envie.

Pendant de longues années, dans une vie antérieure, j'avais ma propre activité informatique, et j'ai toujours un pied dans ce monde souvent mal compris, considéré comme barbare ou étrange par certains et fascinant par d'autres. Vous êtes donc averti : je ne suis pas nécessairement contre ce nouveau monde dans lequel, par exemple, on ne conduira plus sa voiture, on n'appuiera plus sur l'interrupteur en entrant dans sa cuisine et dans lequel on n'ira plus nécessairement au bureau tous les jours.

Il est tout à fait normal d'avoir peur de ces intrus que sont l'informatique, la robotisation et la digitalisation ... Nos ancêtres avaient, eux, peur de la locomotive à vapeur.

Une chose est certaine pour moi : il est impossible d'arrêter l'avancement de cette technologie.<sup>1</sup>

Dans plusieurs aéroports dans le monde, on peut déjà croiser des robots qui vous conduisent à votre porte d'embarquement, par exemple. Et on leur donne des noms bien humains, comme Bruce, que l'on peut rencontrer à l'aéroport de Bruxelles. Dans d'autres lieux, on trouve de



«simples» écrans tactiles, qui vous aident à situer votre salle de réunion ou par lesquels vous pouvez faire votre commande au fastfood.

Allons-nous bientôt voir des robots aux réceptions dans nos institutions ? Des tests viendront certainement, et puis ... Malheureusement, à ce stade, du point de vue légal, c'est le flou total.

Et qui sait, peut-être le juge du Tribunal du travail sera-t-il un robot lui-même. Que va-t-il décider ? Qu'est-ce qui va

<sup>1</sup> Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures  
[http://www.ftu-namur.org/fichiers/Travail\\_dans\\_economie\\_digitale-ETUI2016-3-FR.pdf](http://www.ftu-namur.org/fichiers/Travail_dans_economie_digitale-ETUI2016-3-FR.pdf)

se passer si un robot prend de manière douteuse la place d'un humain au boulot ?<sup>2</sup>

Ce qu'il faut faire aujourd'hui de l'informatique, c'est la dompter, la rendre utile et sûre, veiller à ce que l'humain en reste le maître. Il faut aussi faire attention à ce que les jeunes reçoivent les formations correctes et adaptées, pour apprendre à vivre dans un monde digital. Déjà, dans les écoles primaires, on demande, de nos jours, aux élèves de produire un devoir avec un traitement de texte ou avec un logiciel de présentation, mais sans leur avoir donné préalablement un cours d'informatique. On part simplement du principe que tout le monde à un ordinateur à la maison et que tout le monde sait l'utiliser dès la naissance comme on apprend à marcher.

L'informatique doit devenir un cours de base dès le départ et doit évoluer selon la direction professionnelle qu'on prend ensuite. Il est aberrant qu'on demande, par exemple, à un étudiant en Psychologie d'écrire sa thèse avec un traitement de texte spécifique, en respectant des règles de mise en page très détaillées, sans que cet étudiant n'ait jamais reçu la moindre formation au préalable.

Evidemment, il y a également les moins jeunes d'entre nous, confrontés parfois à des modifications profondes du jour au lendemain. Heureusement, les employeurs semblent apprendre de leurs erreurs précédentes et commencent à annoncer ce type de changements plus tôt. Entre autres, lorsque la Commission a voulu migrer ses PC vers Microsoft Windows 10, une campagne d'information et de formation fut lancée très longtemps à l'avance auprès des utilisateurs. Et ce ne fut pourtant pas une mince affaire, que ce soit pour les utilisateurs eux-mêmes, pour les services informatiques ou simplement pour le matériel informatique. Encore aujourd'hui, plus d'un an après le lancement de la migration en soi, ce n'est toujours pas fini et beaucoup de gens ont toujours du mal à se retrouver dans le nouvel environnement. Ici encore, une formation quasi en continu devrait être organisée.

Il semble toutefois, au moins dans les plus grandes de nos organisations, que cela existe et que ça fonctionne dans l'ensemble. Le point faible reste le temps : ceux qui sont actifs ont des difficultés à simplement trouver le temps pour satisfaire aux exigences professionnelles et en même temps courir aux formations. Oui, les employeurs invitent les gens à se former, mais uniquement quand ça les arrange et quand le travail est fait. En fait, les employeurs doivent toujours trouver un équilibre plus performant et surtout plus humain pour les employés.

Dans notre monde spécifique d'une administration publique, il y aura encore des évolutions.<sup>3</sup> Tous les Etats membres sont occupés à analyser leurs administrations en vue du développement de la digitalisation. Les institutions européennes font la même chose. Actuellement, le télétravail est quelque chose d'exceptionnel, et se fait à la demande de l'employé, avec l'autorisation de l'employeur.

<sup>2</sup> Le Droit et les robots : à l'heure de la révolution numérique (épisode I)  
<https://lmcpartenaires.fr/actualites/E08/2017/04/13/000051-ART484005257-le-droit-et-les-robots-a-l-heure-de-la-revolution-numerique-episode-i.html>

<sup>3</sup> Transformation digitale du secteur public : quels enjeux et challenges en 2018 ?  
<https://www.itesoft.com/fr/blog/secteur-public-enjeux-2018/>



Peut-être que demain, à l'inverse, nous allons devoir faire une demande pour venir travailler au bureau.

Les administrations essaieront de dématérialiser tout ce qui est possible pour simplifier les démarches administratives des citoyens, des employés et des sociétés. De la sorte, elles espèrent évidemment aussi faire des économies. Hier, on recevait une lettre de l'administration pour laquelle étaient nécessaires, un timbre, une enveloppe, une feuille de papier et de l'encre. Aujourd'hui, les administrations vous envoient le document par courriel, et les frais du papier et de l'encre se déplacent vers l'utilisateur.

Il faut une nouvelle fois espérer que l'information et la formation évolueront en parallèle et pas, comme c'est maintenant le cas, en décalage. Il faudra aussi que les intervenants suivent cette évolution pour qu'elle devienne performante et réellement utile. Par exemple, il arrive encore beaucoup trop souvent qu'une administration vous demande un document d'une autre administration, que vous recevez par courriel, mais que vous devez d'abord imprimer puisque la première n'accepte pas des documents par informatique.

Le citoyen ou employé lambda sont malheureusement très souvent déjà dépassés aujourd'hui : la course contre la montre a commencé il y a bien longtemps déjà.

Quelques professions vont disparaître dans les administrations, mais seront remplacées par de nouvelles. Pendant un moment, certaines professions seront hybrides. Le tout est que les décideurs, les responsables de ce développement, ne se contentent pas seulement de l'évolution du lieu de travail en soi, mais

pensent à implanter l'évolution en question déjà lors de la phase de formation des futurs travailleurs.

Ne faut-il pas commencer à travailler sur des réglementations, sur des plans de migration, pour savoir quel profil professionnel pourrait ou ne pourrait certainement pas migrer vers une forme digitale ? Comment s'assurer qu'une personne victime de la digitalisation ne sera pas simplement mise à la rue ? Peut-on migrer la fonction du Président ou du Roi vers un robot ?

L'industrie 4.0, aussi appelée la troisième révolution industrielle, est en plein essor. Comment va-t-elle influencer les services publics ? Ce n'est pas encore clair au moment où j'écris ces lignes. Beaucoup trop de «portes» sont ouvertes ! Les domaines digitalisables sont tellement vastes et complexes que les idées partent dans toutes les directions. Il faut parvenir à canaliser tout ça, pour le moins au niveau européen. Quoi qu'il en soit, nous n'échapperons pas à des modifications profondes de nos habitudes de travail ou de nos habitudes de contact avec nos administrations.

L'un des freins majeurs pour ces évolutions dans le secteur public sont évidemment les contraintes de fonctionnement à la base. Contrairement à une société privée, les démarches administratives et financières d'une administration publique sont plus complexes. Le monde digital évolue tellement vite que, souvent, entre le moment où une décision est prise et le moment où l'implantation peut se faire, le projet est déjà dépassé.

A la Commission, on remplace les PC de bureau par des



qui les utilisent déjà ou par le chef qui dit : «Ah bon, tu n'utilises pas cette appli. ? J'aurais pu encore attendre longtemps une réponse dimanche passé ...».

La même chose pour les PC portables : personne n'est obligé de le prendre à la maison, mais la tentation et la pression sont bien réelles.

C'est ici qu'intervient le travail d'un syndicat. Même si nous devons apprendre à vivre dans ce nouveau monde, et même et surtout si nous devons prendre conscience des nouveaux enjeux que cela implique pour le personnel, en tant que syndicat, nous devons être conscients que les défis dans le domaine sont immenses.

Nous aussi, nous devons évoluer avec le temps et veiller à ne pas nous faire dépasser. Il ne suffit pas de dire que nous sommes contre les applications pour Smartphones ou contre les PC portables au travail. La troisième révolution industrielle est déjà bien en route ... L'industrie 4.0 c'est déjà aujourd'hui ... Notre défi a donc commencé hier ... Il faut des règles, il faut des plans, il faut une vision claire, et ce, sous la surveillance des gouvernements d'un côté et des syndicats de l'autre. Sans contre-forces, toutes les dérives sont possibles et imaginables.

Ce n'est certainement pas une simple affaire. Les sociétés qui se développent dans ces domaines travaillent dans le plus grand secret, pour plusieurs raisons : ils ne veulent pas se faire voler le know-how, mais ne veulent surtout pas non plus éveiller les soupçons et attirer l'attention sur ce qu'ils font avant l'heure.

Personnellement, je ne suis pas contre l'utilisation de robots dans des activités sales, lourdes, toxiques ou dangereuses tout court. Mais, remplacer, par exemple, un enseignant me semble très problématique ! D'un autre côté, si un enseignant utilise du matériel digitalisé ou s'il a un robot à sa disposition pour certaines tâches, pourquoi pas ... ?

Et après avoir écrit mon article, je me demande si un robot pourra remplacer, un jour prochain, un syndicaliste ?



**Olivier Petsch**  
Membre du  
Comité exécutif USB

PC portables ; les téléphones dits fixes par des téléphones ou écouteurs digitaux branchés sur l'ordinateur. Sur les Smartphones, on peut installer des applications diverses ... pour lire ses courriels, pour visionner et retravailler des textes, pour trouver la cantine ou la cafétéria la plus proche, ou encore pour chatter avec les collègues. On voit donc déjà bien l'impact de la digitalisation sur notre vie professionnelle. Et on voit aussi le danger arriver ... Rien n'a été prévu pour apprendre au personnel, avant de mettre à sa disposition ces outils, comment gérer ces intrus, que ce soit au niveau travail ou au niveau privé. Bien sûr, personne n'est obligé de les installer ! Or, cette non-obligation est faussée par le biais des collègues

