

Accord-cadre du comité sectoriel de dialogue social pour les administrations d'Etat et fédérales (SDC-CGA) sur la numérisation

LES PARTENAIRES SOCIAUX, À SAVOIR LA DÉLÉGATION SYNDICALE DE L'ADMINISTRATION NATIONALE ET EUROPÉENNE (TUNED) ET LE RÉSEAU EUROPÉEN DES EMPLOYEURS DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES (EUPAE), DANS LE CADRE DU COMITÉ DE DIALOGUE SOCIAL SECTORIEL POUR LES ADMINISTRATIONS D'ÉTAT ET FÉDÉRALES (SDC CGA),

- vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment les articles 153, 154 et 155, la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,
- vu le socle européen des droits sociaux,
- vu la directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail,
- vu la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique,
- vu la directive 2003/88/CE du Parlement européen et du Conseil du 4 novembre 2003 concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail,
- vu la directive 2006/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité des chances et de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et de travail,
- vu la 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,
- vu la directive (UE) 2019/1158 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 concernant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des parents et des aidants et abrogeant la directive 2010/18/UE du Conseil,
- vu les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), en particulier la Convention n° 1 sur la durée du travail (industrie), 1919, la Convention n° 30 sur la durée du travail (commerce et bureaux), 1930, la Convention n° 156 sur les travailleurs ayant des responsabilités familiales, 1981,
- vu la Charte sociale européenne (révisée) du Conseil de l'Europe du 3 mai 1996, en particulier ses articles 2, 3, 6 et 27,
- vu la Déclaration universelle des droits de l'homme
- vu les recommandations de l'Organisation internationale du travail (OIT), en particulier la recommandation n° 163 sur la négociation collective, 1981, la recommandation n° 165 correspondante, ainsi que la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, 2019,
- vu les conclusions du Conseil du 26 novembre 2019 sur l'économie du bien-être du 8 juin 2020 sur l'amélioration du bien-être au travail et du 10 décembre 2019 sur l'adoption d'un nouveau cadre stratégique de l'Union européenne en matière de santé et de sécurité au travail pour la période 2021-2027,
- vu les conclusions du Conseil du 14 juin 2021 sur le télétravail,
- vu la résolution du Parlement européen du 21 janvier 2021 sur le droit à la déconnexion,
- vu la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions intitulée « Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique »,

- vu les accords-cadres des partenaires sociaux européens sur le télétravail (2002) et sur la numérisation (2021),
- vu l'accord du SDC CGA pour une administration de qualité du 12 décembre 2012,
- vu les recommandations du SDC CGA en matière de numérisation et d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle,
- vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE,

SONT CONVENUS DE CE QUI SUIT :

1. Objet

Le présent accord définit des exigences minimales communes destinées à réglementer 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 les emplois ayant du sens ;
- encourager et favoriser un dialogue social constructif et efficace 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.

L'accord prévoit une évaluation, un processus et des résultats partagés, afin que la numérisation donne lieu à un dialogue social et/ou à des négociations collectives de sorte que les travailleurs et leurs représentants syndicaux prennent part à sa conception et à sa mise en œuvre.

À cette fin, le présent accord prévoit des droits individuels et collectifs.

2. Portée

Le présent accord s'applique à tous les agents contractuels ou fonctionnaires des administrations d'État ou fédérales, qui utilisent ou utiliseront des technologies numériques pour exercer leurs fonctions.

3. Définitions

Aux fins du présent accord, il convient d'appliquer les définitions suivantes :

- 1) « travailleur » désigne un agent travaillant pour une administration d'un gouvernement central conformément à la législation nationale, qu'il soit contractuel ou titulaire (statut de fonctionnaire) ;

- 2) « administration d'un gouvernement central » désigne une administration placée sous l'autorité d'un gouvernement de niveau central ou fédéral ;
- 3) « représentants des travailleurs » désigne (sauf stipulation contraire dans les présentes) : a) les représentants syndicaux, c'est-à-dire les représentants désignés ou élus par les syndicats ou par leurs adhérents conformément à la législation nationale ; b) les représentants élus, c'est-à-dire les représentants librement choisis par les travailleurs d'une organisation, qui ne sont pas sous la domination ou le contrôle de l'employeur conformément à la législation nationale et dont les fonctions n'incluent pas d'activités constituant des prérogatives exclusives des syndicats ; c) lorsqu'il existe (conformément à la législation nationale), au sein d'une même organisation, des représentants syndicaux et des représentants élus, les mesures appropriées sont prises pour que l'existence de représentants élus ne soit pas utilisée pour amoindrir la position des syndicats concernés ou de leurs représentants, et que les prérogatives exclusives des syndicats soient préservées, notamment leur droit à engager des négociations collectives et à conclure un accord collectif, et leur droit à la communication syndicale (numérique) ;
- 4) « dialogue social », au niveau de l'UE et de l'OIT, désigne un dialogue entre les représentants des travailleurs et des employeurs consistant dans des échanges d'informations, des consultations et des négociations (aussi appelées négociations collectives) qui peuvent mener, si tel est le souhait des employeurs et des syndicats concernés, à des accords collectifs selon les conditions définies par la législation nationale ;
- 5) « numérisation » désigne l'utilisation des technologies numériques pour changer le modèle d'une organisation ; elle permet de mettre en œuvre ou d'améliorer des processus en exploitant des technologies numériques et des données numérisées ;
- 6) « intelligence artificielle » : il n'existe pas de définition unanimement admise de l'IA, qui est un terme générique désignant toute une série d'applications informatiques ; toutefois, dans son Livre blanc sur l'intelligence artificielle, la Commission européenne la définit comme un ensemble de « technologies qui combinent données, algorithmes et puissance de calcul ». Les données et les algorithmes sont les principaux éléments couverts par le présent accord ;
- 7) « télétravail » désigne une forme d'organisation ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière.

4. Télétravail

- 1) En matière de rémunération, de conditions de travail, de protection de la maternité, de congé des aidants ou parental, de formation et d'évolution de carrière, et de protection contre le harcèlement et toute autre forme de discrimination, les télétravailleurs disposent des mêmes droits individuels et collectifs garantis par la législation et les accords collectifs que dans les locaux de l'employeur.
- 2) Ces droits comprennent les droits syndicaux à l'information, à la consultation et à la négociation pour façonner le nouvel environnement de travail. Les syndicats prennent part à

la définition des conditions de travail, dont les modalités sont définies conformément à la législation nationale. L'administration facilite la communication entre les syndicats et les travailleurs.

- 3) S'agissant de la participation et de la candidature aux élections des instances représentant les travailleurs ou permettant une représentation de ces derniers, les mêmes conditions s'appliquent aux télétravailleurs.
- 4) Conformément au principe européen d'égalité de traitement, tout travailleur dispose du droit de demander à télétravailler. L'éligibilité au télétravail est déterminée par le caractère télétravaillable ou non des activités ou tâches, non par l'emploi en lui-même. Cette évaluation est fondée sur des critères transparents, définis après consultation des syndicats ou négociation avec ceux-ci au niveau approprié.
- 5) Le refus par l'employeur d'une demande de télétravail est justifié par des motifs clairs, transparents et objectifs (par exemple liés à l'organisation du travail) et communiqué sans délai par écrit au travailleur.
- 6) L'agent a le droit d'être entendu de manière contradictoire conformément aux procédures nationales, légales ou internes à l'administration.
- 7) Ces clauses s'appliquent également aux apprentis et aux stagiaires, qui bénéficient d'une assistance particulière. Leur accès au télétravail est organisé et les modalités en sont définies.
- 8) Le télétravail n'a pas d'incidence sur la situation professionnelle du travailleur. Le refus d'un agent de télétravailler n'est pas, en soi, un motif de résiliation de sa relation de travail ou de modification de ses conditions d'emploi.
- 9) Le télétravail est volontaire, tant pour le travailleur que pour l'employeur, et est révocable. Sa révocabilité implique le retour dans les locaux de l'employeur où le travailleur est affecté, sur demande du travailleur ou de l'employeur. Les modalités de révocation du télétravail sont définies au niveau national.
- 10) Afin de préserver la cohésion sociale et de prévenir le risque d'isolement, le nombre de jours télé-travaillés par semaine ou le pourcentage d'heures télé-travaillées est défini au niveau approprié de l'administration par un règlement ou une décision administrative, ou dans le cadre d'une négociation collective, sur la base d'une évaluation des activités et selon les nécessités de service.
- 11) Les travailleurs disposent d'un droit à la déconnexion, ce qui signifie qu'ils peuvent se déconnecter de leurs outils numériques en dehors des heures de travail, sans avoir à craindre de conséquences s'ils ne répondent pas à une sollicitation par courriel, par téléphone ou par tout autre moyen de communication.
- 12) Le droit à la déconnexion fait l'objet d'un accord avec les syndicats aux différents niveaux concernés de manière à garantir son effectivité et le respect du temps de travail, des pauses et du temps de repos journalier (qui est de 11 heures minimum par jour selon les règles de

l'UE), l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, et les congés annuels, qui sont essentiels à des conditions de travail satisfaisantes mais aussi au bon fonctionnement des services. Le télétravail exige, de la part des encadrants et des travailleurs, une vigilance particulière aux conditions et à la charge de travail de manière à prévenir tout risque de durée excessive de travail et d'empiètement sur la vie personnelle. Cela implique, pour les employeurs, l'obligation de veiller au respect du droit à la déconnexion des travailleurs et d'informer correctement ces derniers de la réglementation, des accords collectifs et des règles applicables fixant les heures auxquelles les travailleurs doivent être joignables et les délais de réponse attendus.

- 13) Les dérogations au droit à la déconnexion sont limitées à des circonstances exceptionnelles répondant à des critères transparents, bien définis et objectifs, pour certaines activités et durant une période précise, établies dans le cadre de négociations avec les syndicats au niveau approprié.
- 14) En règle générale, tout l'équipement technique nécessaire au télétravail est fourni par l'administration, sauf si le télétravailleur demande à utiliser son propre matériel. Les modalités de mise en œuvre de cette clause, ainsi que d'autres, sont régies par une réglementation au niveau national ou par un accord collectif, qui peut prévoir une indemnisation au titre des dépenses supplémentaires liées au travail.
- 15) Dans la limite de ses missions, le manager favorise la cohésion sociale et de bonnes relations avec les travailleurs, qui ont également un rôle à jouer en tant que membres d'une équipe. Une assistance et une formation sont mises en place pour les managers et les travailleurs. L'assistance aux managers peut porter sur l'adaptation de leur mode de management, et la clarté et la transparence de celui-ci, de manière à instaurer la confiance nécessaire entre les managers et leurs équipes, y compris dans le cadre de formes plus complexes d'organisation du travail, comme le télétravail, ou de situations particulières (nouveaux agents, stagiaires ou travailleurs dont l'emploi est moins protégé). Les télétravailleurs peuvent bénéficier de formations spécifiques portant sur les outils numériques, les interactions professionnelles, les modalités du télétravail, etc.
- 16) Le travail est évalué en fonction des résultats, sur la base d'objectifs clairs, transparents, justes et régulièrement passés en revue avec les agents. Une relation de confiance n'est possible que si l'organisation du travail fait l'objet d'un dialogue régulier entre les managers et les travailleurs. Cela nécessite d'expliquer la façon dont les objectifs individuels sont intégrés aux objectifs collectifs et d'allouer les moyens appropriés pour mener les activités individuelles et collectives.
- 17) L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir le risque d'isolement des télétravailleurs, par exemple en leur donnant des occasions de se réunir et d'avoir des contacts réguliers et suffisants avec leurs collègues et managers, à distance ou sur site. Ces contacts sont destinés à maintenir la cohésion collective et sociale, et à organiser de manière efficace et équitable la répartition et la charge de travail au sein de l'équipe.

- 18) Une assistance est proposée aux travailleurs pour les aider par exemple à gérer leur charge de travail, à concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle et à utiliser les systèmes d'information.
- 19) Les employeurs, les travailleurs et représentants des travailleurs évaluent régulièrement l'égalité d'accès au télétravail.
- 20) L'employeur prend les mesures appropriées, notamment en matière de logiciels, pour garantir la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles. L'employeur tient le télétravailleur informé de toutes les dispositions législatives et règles applicables relatives à la protection des données. Il est de la responsabilité du télétravailleur de respecter ces règles et d'éviter tout accès non autorisé à des données ou applications professionnelles. L'employeur informe en particulier le télétravailleur de toute restriction à l'utilisation de l'équipement ou des outils informatiques, et des sanctions en cas d'infraction.
- 21) Le recours au télétravail ne porte pas atteinte au droit des usagers de contacter, en ligne ou sur site, l'agent chargé de leur dossier.

5. Santé et sécurité au travail

- 1) Quels que soient l'organisation et le lieu de travail, l'employeur est soumis aux mêmes obligations en matière de prévention des risques professionnels et est tenu de prendre les mesures nécessaires et légalement requises pour garantir la sécurité des travailleurs et protéger leur santé physique, mentale et cognitive.
- 2) La numérisation peut potentiellement améliorer l'autonomie des travailleurs, la flexibilité des horaires de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, et la qualité du travail en libérant du temps pour des tâches plus complexes et gratifiantes.
- 3) Elle peut aussi intensifier le travail, accroître les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, tels que les risques psychosociaux ou ceux liés aux conditions matérielles de travail, à la sédentarité, aux champs électromagnétiques, à l'équipement informatique peu ergonomique, à l'allongement de la durée de travail, à l'isolement et à l'estompement des frontières entre le travail et la vie privée, et accentuer le manque réel ou perçu de protection des données à caractère personnel.
- 4) Les parties conviennent d'encourager une culture de prévention reposant sur la participation active des employeurs, des agents, des organisations syndicales, des instances de santé et de sécurité au travail, et des inspecteurs du travail, à travers un système de droits, de responsabilités et d'obligations bien définis.
- 5) Il est rappelé que la violence, qu'elle soit verbale, physique, en ligne ou fondée sur le genre, ainsi que toutes les formes de harcèlement, notamment le harcèlement moral ou sexuel par des supérieurs, des collègues ou des tiers, est bannie du lieu de travail et fait l'objet d'une politique spécifique facilement accessible. En raison du recours accru au télétravail, l'administration prend en compte la prévention des violences domestiques et ses conséquences.

- 6) Les télétravailleurs bénéficient des mêmes mesures de protection et de lutte contre les inégalités entre les genres que dans les locaux de l'employeur.
- 7) L'introduction ou le renforcement de quelque forme de numérisation que ce soit s'effectue dans le respect de toutes les procédures et règles applicables en matière de santé et de sécurité conformément à la législation nationale et européenne, notamment la directive cadre sur la sécurité et la santé des travailleurs (89/391/CEE) et la directive concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail (2003/88/CE), et aux accords collectifs concernés.
- 8) La numérisation ne peut être introduite ou renforcée qu'en tenant compte des conséquences sur la santé et la sécurité des travailleurs, sur le fondement d'évaluations des risques.
- 9) Les évaluations des risques sont organisées par les employeurs en consultation étroite avec les organisations syndicales. Elles devraient avoir pour objectifs de préserver la santé physique, mentale et cognitive, et d'éviter que la numérisation, notamment l'intelligence artificielle, ait des effets néfastes sur la santé et la sécurité des travailleurs. Ces évaluations peuvent, au minimum, porter sur des facteurs de risque liés :
 - au manque de personnel, à la charge de travail, à la modification de l'organisation du travail ou des modes de management, à la nature du travail ;
 - à la discrimination ;
 - aux conséquences ou effets secondaires potentiels des outils connectés, du travail de nuit, du travail isolé ou du travail à domicile ;
 - à l'accès aux services et à la qualité des services.
- 10) Dans un contexte de télétravail, l'administration fournit aux télétravailleurs un équipement technique ergonomique, conformément aux dispositions nationales, sauf si le télétravailleur demande à utiliser son propre matériel. Avant le début du télétravail, l'administration forme les travailleurs à l'utilisation de ces outils, à la sécurité informatique et la protection des données, et aux principales mesures de santé et de sécurité à appliquer durant l'exécution de leurs tâches.
- 11) La numérisation est un possible levier pour recruter et préserver l'emploi de certaines catégories d'agents, notamment les travailleurs en situation de handicap. Plus généralement, la numérisation est un outil de plus au service de l'intégration et du maintien en activité des personnes les plus éloignées du travail, quelle qu'en soit la raison. Pour les agents ayant légalement droit à un arrêt maladie ou à un congé de maternité, parental ou d'aidant, le télétravail ou une autre organisation du travail ne peuvent en aucun cas se substituer aux modalités prévues par la législation.
- 12) La numérisation nécessite une coopération et un dialogue avec les représentants syndicaux et tous les agents.
- 13) L'employeur organise la charge de travail de manière juste et raisonnable, en consultant l'agent concerné. L'agent est tenu de coopérer, conformément aux pratiques nationales,

avec l'employeur et avec les travailleurs ayant des responsabilités particulières en matière de santé et de sécurité au travail.

- 14) Les inspecteurs de santé et de sécurité reçoivent une formation sur les questions liées à la numérisation.
- 15) Suffisamment de temps libre est accordé aux travailleurs et aux représentants syndicaux pour qu'ils participent à des formations en matière de santé et de sécurité en lien avec la numérisation organisées par les organisations syndicales.

6. Développement des compétences, formation et qualifications

- 1) La formation est essentielle pour s'adapter à la numérisation et réussir cette dernière, et pour assurer l'avenir professionnel et le développement personnel des travailleurs.
- 2) Des formations et des activités d'apprentissage tout au long de la vie adaptées aux besoins des travailleurs et financées par l'employeur sont organisées sur le temps de travail, en optimisant les possibilités d'apprentissage en ligne.
- 3) Du personnel bien formé garantit une administration de qualité.
- 4) Des formations sont élaborées sur les changements nécessaires liés à la numérisation et sur les nouvelles qualifications ou compétences que les travailleurs doivent acquérir pour garantir la pérennité de leur emploi ou les aider à changer de poste au sein de l'administration.
- 5) Les travailleurs peu à l'aise avec les outils numériques ou dont le travail est menacé par la numérisation peuvent bénéficier d'une assistance supplémentaire.
- 6) Les objectifs budgétaires quantitatifs en matière de formation reposent sur une évaluation préalable des besoins en formation menée en consultation avec les représentants des travailleurs. Ces objectifs quantitatifs peuvent consister, par exemple, à affecter un pourcentage de la masse salariale à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie.
- 7) La formation profite à tous les travailleurs et leur est dispensée de manière équitable, conformément à la charte des droits fondamentaux de l'UE et aux directives de l'UE en matière d'égalité, qui interdisent toute discrimination fondée sur le genre, les origines sociales, l'appartenance réelle ou supposée à un groupe ethnique, la nation ou la race, un handicap, l'orientation sexuelle, l'âge, et la religion ou les convictions.
- 8) Des formations ciblées sont également organisées pour aider les managers à adapter leurs compétences aux nouveaux modes de management et nouvelles relations induits par la numérisation.

7. Gestion et protection des données

- 1) La gestion des données à caractère personnel des travailleurs (collecte, analyse, conservation, transmission) est soumise à des règles particulières établies dans la

législation ou dans les accords collectifs, et est organisée et contrôlée de manière rigoureuse et transparente, la règle en la matière étant que ces données ne peuvent pas être communiquées à des tiers et sont traitées conformément au règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD »).

- 2) Les travailleurs doivent en toutes circonstances savoir comment sont traitées leurs données à caractère personnel et être en mesure de prendre des décisions à leur sujet, notamment de les examiner ou de les corriger si nécessaire.
- 3) Conformément au RGPD, les travailleurs ont le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, et d'avoir facilement accès à des informations sur les décisions les concernant prises au moyen de des procédés automatisés. Ils ont en outre le droit d'exercer un recours effectif, qui sera traité par un humain.
- 4) Les responsabilités des employeurs et des travailleurs concernant le respect et la protection des données des agents et des usagers sont clairement définies.
- 5) L'accès à des données non agrégées est réservé à un nombre réduit d'agents pour éviter l'utilisation abusive de données à caractère personnel.
- 6) La collecte de données n'est effectuée qu'à des fins précises et transparentes, et non pour un possible usage ultérieur indéterminé.
- 7) La confiance mutuelle est le socle de toute relation de travail. Les procédures de contrôle du personnel pour des raisons de sécurité liées à la gestion et à la protection des données ne sont autorisées que si elles sont définies et convenues avec les organisations syndicales.
- 8) Le contrôle des performances des agents est effectué de manière transparente et dans les limites prévues par la loi et les accords collectifs. L'employeur informe les agents de toutes les mesures de contrôle éventuellement appliquées et respecte les libertés et droits fondamentaux des travailleurs.
- 9) Nous considérons contraire à la dignité humaine que des ordinateurs mesurent les émotions des agents ou leur imposent ce qu'ils doivent ressentir.

8. Intelligence artificielle

- 1) L'intelligence artificielle (IA), y compris l'apprentissage profond (*deep learning*) et l'apprentissage automatique (*machine learning*), est un outil, un moyen utilisé à une certaine fin, qui devrait servir le bien commun, améliorer la qualité des conditions de travail et des services publics et contribuer à donner du sens au travail.
- 2) Lors de l'introduction ou du renforcement de systèmes utilisant l'IA, les représentants des travailleurs sont étroitement impliqués dans ce processus, à un stade précoce, pour veiller à ce que les systèmes soient faciles à utiliser et compatibles avec le respect des droits des travailleurs et de bonnes conditions de travail, en tenant compte des incidences

potentielles sur l'autonomie des travailleurs, leurs compétences et leur satisfaction au travail.

- 3) Les administrations doivent conserver une pleine autonomie de décision et de contrôle lors de l'introduction de systèmes utilisant l'IA, et effectuent les investissements requis pour se doter de l'expertise et des compétences informatiques nécessaires.
- 4) Les systèmes utilisant l'IA peuvent contribuer à une meilleure répartition des tâches entre les agents et les machines, et ne peuvent pas remplacer l'expérience et les capacités des humains, ni leur intelligence sociale et émotionnelle.
- 5) L'IA est gouvernée par le principe de « l'humain aux commandes » et du « contrôle par l'humain » afin que la prise de décisions reste transparente, explicable, compréhensible et réversible. À des fins de transparence, des informations sont communiquées sur les procédures, les mécanismes fonctionnels et l'ensemble des processus et paramètres de prise de décisions utilisant l'IA. Des vérifications sont prévues pour éviter ou corriger les résultats erronés de processus utilisant l'IA. La possibilité de refuser un type d'IA reste toujours ouverte. À cette fin, l'administration veille à avoir accès au code source des algorithmes.
- 6) Tous les systèmes utilisant l'IA sont conçus et exploités conformément à la législation en vigueur, notamment au RGPD, qui garantit le respect de la vie privée et de la dignité des travailleurs. À cet effet, les responsabilités et obligations sont clairement définies.
- 7) Pour garantir le caractère inclusif de l'IA, l'administration identifie et corrige les biais liés au genre ou d'un autre ordre dans les systèmes utilisant l'IA.
- 8) Les employeurs et les représentants du personnel évaluent régulièrement la sécurité et le caractère inclusif de l'IA, en prenant en compte des facteurs tels que le genre, l'âge, le handicap, les origines sociales, l'appartenance réelle ou supposée à un groupe ethnique, la nation ou la race, l'orientation sexuelle et d'autres facteurs pertinents en matière d'égalité, et informent les travailleurs du résultat de ces évaluations.
- 9) L'IA ne peut en aucun cas être utilisée pour exercer une discrimination fondée sur l'adhésion ou affiliation à une organisation syndicale ou pour remettre en cause les droits syndicaux fondamentaux.
- 10) Les nouvelles tâches et nouveaux emplois sont définis dans le cadre d'un dialogue social et/ou de négociations collectives. Lors de la conception de systèmes utilisant l'IA, des évaluations d'impact sur les emplois sont réalisées en consultant les organisations syndicales, pour déterminer à un stade précoce si des activités seront remplacées (et lesquelles) et comment les agents concernés doivent être préparés à leurs nouvelles tâches.
- 11) Pour éviter les licenciements, une requalification est proposée aux agents dont l'emploi est menacé par l'IA.

- 12) Des principes déontologiques sont élaborés en consultant de manière étroite les travailleurs et leurs représentants, et sont transmis aux développeurs, programmeurs, décideurs et travailleurs concernés par les systèmes utilisant l'IA.

9. Accès des usagers

- 1) Un accès de qualité à l'administration est garanti aux usagers.
- 2) Une combinaison de services physiques et de services en ligne est mise en place.
- 3) La possibilité pour l'utilisateur de contacter un agent (par voie numérique ou physiquement) est maintenue. L'accès aux services par la seule voie numérique est évité pour conserver des contacts humains et la possibilité pour les usagers de recevoir des conseils personnalisés.
- 4) Le RGPD protège les données des usagers, qui bénéficient ainsi d'un droit d'information, d'accès, d'effacement et de limitation du traitement, ainsi que du droit à la portabilité des données, de s'opposer au traitement et d'éviter les décisions automatisées.

10. Clauses supplémentaires : externalisation, protection des emplois et travail agile

- 1) Au vu de la nécessité de sécuriser et de protéger les données et les transactions, l'externalisation de la numérisation doit être justifiée par des motifs stratégiques et techniques, et être rigoureusement contrôlée. D'autres solutions sérieuses doivent être soigneusement étudiées avant d'opter pour l'externalisation.
- 2) Le développement des compétences est très important pour s'assurer que les travailleurs sont dotés des compétences requises et que le secteur public n'a pas à faire appel à des prestataires privés.
- 3) En tout état de cause, les contrats d'externalisation sont transparents et accessibles à tous, et prévoient l'application des accords collectifs et des conditions de travail décentes chez les prestataires.
- 4) La rémunération et les conditions de travail sont garanties en cas de transfert d'activités à moindre valeur ajoutée, conformément à la directive européenne relative au maintien des droits des travailleurs en cas de transfert d'entreprises.
- 5) Les effets de la numérisation sont anticipés et gérés en vue d'éviter les pertes d'emploi et des répercussions disproportionnées et involontaires sur certains groupes de travailleurs, de favoriser le maintien et la création d'emplois et de redéfinir les emplois pour mieux répondre aux besoins des citoyens et contribuer à la cohésion sociale. Les outils à utiliser sont la formation aux nouvelles tâches, le développement des compétences et la redéfinition des emplois. Une évaluation d'impact est effectuée régulièrement, en consultant de manière étroite les organisations syndicales.

- 6) Il est essentiel que les travailleurs et leurs représentants syndicaux soient consultés en temps voulu sur les conséquences de l'introduction ou du renforcement d'outils numériques, afin que ce processus se déroule en toute confiance.
- 7) La suppression d'emplois est une solution de dernier recours après une éventuelle réduction du temps de travail. Elle donne lieu à une aide à la transition vers un autre employeur et, dans tous les cas, au versement d'une indemnité de départ.
- 8) Dans les États membres où le travail agile est défini dans des lois et des accords collectifs, le présent accord s'applique aux aspects non réglementés par ces textes.

11. Mise en œuvre

- 1) Les États membres et les partenaires sociaux peuvent conserver ou introduire des clauses plus favorables que celles prévues dans le présent accord.
- 2) La mise en œuvre des clauses du présent accord ne constitue pas un motif valable pour réduire le niveau général de protection accordé aux travailleurs dans le domaine couvert par cet accord.
- 3) Conformément à la législation nationale, les États membres contribuent et veillent à ce que les partenaires sociaux puissent maintenir, négocier, conclure et appliquer des accords collectifs contenant des clauses sur la numérisation au travail, à condition de respecter à tout moment les principes et résultats attendus du présent accord.
- 4) Le présent accord ne porte pas atteinte au droit des partenaires sociaux de conclure, au niveau pertinent, des accords adaptant ou complétant les clauses de cet accord afin de tenir compte de circonstances particulières.
- 5) Les États membres adoptent les lois, règlements et dispositions administratives nécessaires pour se conformer à la décision du Conseil dans un délai de deux ans à compter de son adoption, ou veillent à ce que les partenaires sociaux introduisent les mesures requises par voie d'accord avant l'expiration de ce délai.
- 6) La prévention et le règlement des litiges et réclamations découlant de l'application du présent accord se déroulent conformément à la législation nationale.
- 7) Sans préjudice des rôles respectifs de la Commission, des tribunaux nationaux et de la Cour de justice de l'UE, toute question relative à l'interprétation du présent accord au niveau européen devrait, en première intention, être soumise par la Commission aux parties signataires, qui donneront leur opinion.
- 8) Après consultation des États membres et des partenaires sociaux au niveau de l'UE, la Commission soumet un rapport de mise en œuvre au Parlement européen et au Conseil au plus tard en trois ans après publication au Journal Officiel de l'Union européenne.
- 9) Les parties signataires révisent le présent accord trois ans après la date de la décision du Conseil, si l'une des parties au présent accord en fait la demande.


Bruxelles, le 6 octobre 2022,

Pour EUPAE

Pour la présidence d'EUPAE
M. Stanislas GUERINI
Ministre de la Transformation et de la Fonction
publiques de la République française



Pour la vice-présidence d'EUPAE
Mme Petra DE SUTTER
Vice-Première ministre
Ministre de la Fonction publique, des
Entreprises publiques, des Télécommunications
et de la Poste du Royaume de Belgique



Pour TUNED

M. Marco Ouwehand
Porte-parole de TUNED
Négociateur en chef pour les administrations
d'État et fédérales, FNV –Pays-Bas



Pour la FSESP
M. Jan Willem Goudriaan
Secrétaire général



Pour la CESI
M. Klaus Heeger
Secrétaire général