

Digitalisation in Social Services at home

MAJOR ISSUES FOR JOBS CREATION
AND JOBS QUALITY



Auteur
Olivier Brolis



Table des matières

1. Automatisation, robotisation, numérisation

- 1.1. Création ou destruction d'emplois ?
- 1.2. L'insertion des personnes fragilisées sur le marché de l'emploi
- 1.3. Amélioration ou dégradation de la qualité d'emploi ?
- 1.4. Discussion

2. Les plateformes digitales b2c et c2c

- 2.1. Création ou destruction d'emplois ?
- 2.2. L'insertion des personnes fragilisées sur le marché de l'emploi
- 2.3. Amélioration ou dégradation de la qualité d'emploi ?
- 2.4. Discussion

1) Automatisation, robotisation, numérisation

Appareils mobiles et applications, services liés au Cloud, outils numériques de partage d'information, e-learning, téléassistance, géolocalisation, dispositifs de surveillances, domotique, capteurs connectés,, robots de compagnie ou d'assistance, les portes et les boîtes-aux-lettres connectées, télémédecine, etc.

1.1. Création ou destruction d'emplois ?

- Destruction créatrice:
 - Destruction de métiers à risque ou à faible valeur ajoutée suite à l'automatisation des tâches.
 - Création d'emplois de types plus qualifiés liés à la conception, la fabrication, la mise en place, l'entretien et la gestion des technologies.

1.1. Création ou destruction d'emplois ? (1)

- Problématiques
 - Destruction des emplois peu qualifiés.
 - Inégalités de genre.
- Opportunités:
 - La plupart des emplois liés à la prestation de services à domicile pour personnes dépendantes sont épargnés.
 - Invertir plus de temps de prestation dans les aspects plus humain et sociaux de l'accompagnement.

1.2. L'insertion des personnes fragilisées sur le marché de l'emploi

- Problématique: Exclusion des personnes les plus fragilisées de par leur difficulté à maîtriser les technologies digitales
- Pistes de solutions:
 - La formation initiale ou continue (importance de la triangulation de service)
 - Besoin de mettre en place des technologies digitales qui sont
 - Facilement manipulables,
 - Adaptés aux besoins et aux compétences des travailleurs,
 - Largement diffusées dans la société civile (smartphone, tablettes, etc.)

1.3. Amélioration ou dégradation de la qualité d'emploi ?

- Opportunités:
 - Allègement des tâches manuelles pénibles par l'automatisation et réduction des risques d'accidents du travail
 - Diminution des coûts qui peuvent être réinvestis dans la qualité d'emploi
 - Réduction du temps de travail promise par les gains de productivité

1.3. Amélioration ou dégradation de la qualité d'emploi ? (2)

- Risques

- Intensification du travail
- Contrôle trop important du travailleur
- Effacement des frontières entre vie privée et professionnelle

→ Risques psychosociaux, stress, anxiété sociale et burnout

1.4. Discussion

À quelles conditions les technologies digitales peuvent-elles favoriser la création d'emploi, l'insertion des personnes fragilisées et la qualité des emplois?

- Quels efforts de traduction et quel rôle pour la concertation sociale?
- Quel(s) type(s) de technologies et quelles politiques de formation?
- Comment réinvestir une potentielle réduction des coûts?
- Comment éviter les inégalités, notamment de genre?
- Comment transférer du temps de prestation vers des activités à vraies valeurs ajoutées?
- Comment financer la transition digitale et par qui?
- Comment éviter une sur-standardisation des procédés ou un contrôle trop important des travailleurs?

2) Les plateformes digitales b2c et c2c

2.1. Création ou destruction d'emplois ?

- Opportunités
 - C2C: Augmentation de l'offre de certains services (majoritairement de type ponctuel)
 - C2C et B2C: Visibilité accrue
- Risques
 - C2C: Retour au travail au noir et à la domestication des services

2.2. L'insertion des personnes fragilisées sur le marché de l'emploi

- Opportunités (C2C):
 - Démocratisation de l'accès à l'emploi
 - Ascenseur social pour des personnes défavorisées ou discriminées
- Risques:
 - C2C: disparition de la triangulation de services
 - Système d'évaluation en ligne
 - C2C: (Auto-)Exclusion des personnes fragilisées
 - B2C: stratégies d'écrémage de la part des entreprises
 - Problématiques de discrimination

2.3. Amélioration ou dégradation de la qualité d'emploi ?

- Opportunités (C2C)
 - Liberté, flexibilité et autonomie
 - « Sécurité » d'emploi mais pas de revenu

2.3. Amélioration ou dégradation de la qualité d'emploi ? (2)

- Risques
 - Intensification du travail et disparition des frontières entre vie professionnelle et vie privée
 - C2C: Déprofessionnalisation et perte de reconnaissance des qualifications
 - C2C: Absence de protection sociale
 - C2C: Disparition de la triangulation de services et des référentiels d'action collective

2.4. Discussion

À quelles conditions les plateformes peuvent-elles favoriser l’insertion des personnes fragilisées et l’accessibilité aux services sans accentuer les phénomènes de discrimination et sans détériorer la qualité d’emploi?

- Quel type de plateforme? Labélisation / accréditation / régulation
- La propriété et la responsabilité des plateformes
- Le statut et l’encadrement des travailleurs
- Les informations disponibles sur le travailleur (et l’entreprise)
- Les types de services
- Les processus d’embauche et d’évaluation des travailleurs