



Prise de position conjointe sur la numérisation dans le secteur des services sociaux – Évaluation des possibilités et des défis (Version finale, 6 juin 2019)

Définition commune de la numérisation dans les services sociaux

D'une manière générale, la numérisation peut être définie comme l'adoption massive de technologies numériques pour générer, traiter et partager des informations et mettre en œuvre des tâches spécifiques via des dispositifs numériques. Il peut s'agir de tâches qui étaient auparavant accomplies par du personnel humain. La numérisation dans les services sociaux signifie l'intégration des technologies numériques dans la prestation quotidienne des services sociaux.

Nous commençons seulement à ressentir l'impact de la numérisation en termes de transformations dans l'offre de services sociaux, mais les évolutions s'accélèrent. Certains des effets de la numérisation sont déjà visibles, en particulier :

- l'automatisation des tâches et des occupations : le remplacement du travail humain par le travail de machines, y compris la robotique avancée, l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine ;
- la numérisation des processus : utilisation de capteurs et traitement numérique, stockage et communication de l'information et des données à caractère personnel, y compris par l'internet des objets¹, impression 3D, réalité virtuelle, réalité augmentée et télésoins ;
- l'émergence de plates-formes et l'utilisation de « chaîne de blocs » (*blockchain*) : offre de services sur des plates-formes en ligne ;

¹L'Internet des objets (IdO) est un réseau de dispositifs physiques connectés qui collectent et échangent des données avec une intervention humaine minimale. Appliqué aux soins sociaux, il permet aux utilisateurs de se surveiller et de surveiller leur environnement en temps réel – par exemple, la fréquence cardiaque, la température, la glycémie, la liste est interminable – ce qui permet aux professionnels de décider si des mesures ou des interventions ultérieures sont nécessaires.



- les systèmes de documentation numérique : par exemple, les dossiers électroniques des patients accessibles par le personnel soignant via un smartphone et une tablette ;
- l'intelligence artificielle et l'introduction de la robotique : par exemple, les aides au levage, les robots ménagers et de soins ;
- les systèmes d'aide et de surveillance connectés : par ex. boutons d'urgence, capteurs de chute, etc. ;
- l'utilisation du « Big data » pour favoriser des services personnalisés.

Les technologies numériques sont encore souvent mal comprises et sous-utilisées par les différents acteurs concernés. Cela s'explique en partie par le fait que les services sociaux sont, par définition, des services axés sur la personne. Pourtant, l'adoption des technologies numériques dans la prestation de services sociaux est inévitablement en expansion, certes à des degrés divers en fonction des lieux, des sous-secteurs et des organisations. Malgré les évolutions du numérique, il est important de noter que les contacts sociaux et les relations humaines dans la prestation de services sont et resteront une dimension fondamentale du secteur des services sociaux. En termes simples, la numérisation doit contribuer à des services de plus grande qualité pour les bénéficiaires et les professionnels, et non l'inverse.

Les effets de la numérisation sur le secteur des services sociaux et l'emploi

L'innovation technologique a un impact considérable sur le marché du travail et l'organisation du travail dans le secteur des services sociaux. En effet, l'utilisation des technologies numériques offre un large éventail de possibilités, tant en termes d'amélioration de l'organisation du travail que de la qualité des services fournis. La numérisation peut toutefois également présenter certains revers, tels que l'accroissement des disparités de revenus et la réduction de l'accès aux systèmes de sécurité sociale, qui peuvent avoir des effets négatifs pour les bénéficiaires des services, les travailleurs et la société dans son ensemble s'ils ne sont pas correctement traités.

Les effets de la numérisation des services sociaux sur l'emploi doivent donc faire l'objet d'une attention et d'une gestion particulières de la part des responsables socio-politiques. Les technologies numériques peuvent aider à fournir des services sociaux de haute qualité qui ont pour objectif d'améliorer la vie des bénéficiaires de ces services. Toutefois, les transformations numériques doivent être mises en œuvre de manière sûre et responsable, en passant par l'information et la consultation des travailleurs, pour mener et façonner une telle transition de manière équitable et efficace. L'acceptation des innovations technologiques dépend de la capacité d'intégrer ces nouvelles technologies dans l'organisation du travail et les processus de soin, tout en adoptant une approche globale pour les soins et l'aide apportés aux usagers.



Il s'agit notamment de prendre des mesures pour réduire les risques découlant de l'utilisation des technologies numériques, y compris du recours à l'informatique pour rationaliser les processus de travail.

En effet, la transition numérique n'est pas neutre du point de vue de l'emploi ou des différentes professions, des qualifications formelles des professions et de la répartition des tâches et des responsabilités. De nombreux professionnels du secteur des services sociaux restent méfiants à l'égard des solutions numériques car ils craignent d'augmenter leur charge de travail, de créer davantage d'obligations bureaucratiques et de devoir rédiger davantage de rapports ou de déclencher des erreurs ou, pire encore, d'avoir de fortes répercussions sur l'organisation de leur travail et leur temps de travail, au risque de compromettre la qualité de leur emploi ainsi que la sécurité et la confiance des utilisateurs.

Tirer le meilleur parti de l'innovation numérique signifie également aider les professionnels des services sociaux à devenir des guides compétents en matière de nouvelles technologies pour les bénéficiaires des services et leurs familles, reconnaître leur rôle dans la transition numérique et aider ainsi les utilisateurs des services sociaux à mieux connaître et maîtriser leur qualité de vie, leur santé et/ou leurs conditions sociales.

Avantages liées à l'introduction de nouvelles technologies numériques dans les services sociaux

La transition numérique dans les services sociaux peut apporter de nombreuses avantages tels que :

- L'amélioration des services sociaux actuels et la création de nouveaux services sociaux : Les technologies numériques ont le potentiel d'améliorer les anciens services et d'en créer de nouveaux, en répondant mieux aux besoins des bénéficiaires des services. La refonte des services sociaux, en fonction des besoins des individus, offre la meilleure occasion d'améliorer la santé, le bien-être et l'inclusion sociale des gens. De nombreuses régions d'Europe s'orientent vers de nouvelles formes de prestation de soins, qu'il s'agisse de soins intégrés ou personnalisés.
- Promouvoir l'autonomie, la qualité de vie et le bien-être : L'utilisation des technologies numériques dans les services sociaux peut permettre aux bénéficiaires de conserver leur indépendance et leur bien-être et réduire l'exclusion sociale. L'utilisation des canaux numériques peut également rassurer les aidants et les familles, qui ne vivent pas toujours à proximité de ceux qu'ils soutiennent, réduisant ainsi le sentiment potentiel d'isolement social.



- Permettre aux professionnels des services sociaux de travailler à partir de n'importe quelle base et à tout moment : La technologie peut permettre aux professionnels des soins et du soutien de travailler en toute transparence à partir de plusieurs sites et au sein d'équipes multidisciplinaires, optimisant les flux de travail et les processus de travail. L'utilisation de la technologie mobile et l'amélioration des vitesses de connexion permettront un accès rapide à l'information dans l'ensemble du système de soins. Cela signifie que les professionnels des soins et du soutien seront en mesure de fournir des services de manière plus efficace et plus efficace, en travaillant en collaboration avec d'autres organisations et d'autres secteurs.
- Accroître l'attractivité du secteur : Offrir un lieu de travail doté d'un équipement moderne et de pointe peut accroître l'attractivité de l'employeur, y compris pour les jeunes professionnels.
- Recrutement : Les portails en ligne peuvent aider les employeurs à faire leur propre promotion et à entrer en contact avec un groupe cible spécifique. Des technologies comme les logiciels de sélection peuvent faciliter le processus de recrutement.
- Meilleure gestion de la charge de travail : Les méthodes de travail numériques telles que les dossiers électroniques des patients permettent de gagner du temps. La robotique permet de réduire l'effort physique du travail de soins aux personnes.
- Protéger et responsabiliser la main-d'œuvre : La participation des travailleurs au processus de mise en œuvre des technologies numériques peut garantir une utilisation sûre et efficace de ces technologies. Les appareils numériques peuvent améliorer la santé et la sécurité au travail, en particulier pour les travailleurs isolés. L'équipement des travailleurs avec des dispositifs de protection à utiliser en cas d'urgence peut également assurer leur sécurité au travail.
- Utilisation de simulateurs pour les programmes éducatifs : De nouvelles méthodes de formation, y compris l'utilisation de simulateurs, peuvent contribuer à perfectionner les compétences pratiques et techniques, y compris à compenser la rareté des stages de formation. La numérisation favorise également de nouvelles formes de formation avancée, par exemple l'apprentissage mixte, l'apprentissage en ligne, les MOOC et les cours en ligne gratuits. En ce qui concerne l'efficacité de ces méthodes, il pourrait être utile de recueillir les évaluations des employeurs et des travailleurs.

Défis liés à l'introduction de nouvelles technologies numériques dans les services sociaux

La transition vers le numérique s'accompagne également de nombreux défis, tels que :

- Nouvelles méthodes de travail : L'émergence de modes numériques d'organisation du travail, par exemple par le biais de plates-formes en ligne proposant une gamme de services de soins, soulève de nouvelles questions concernant les normes de qualité, l'organisation et la réglementation du travail.



Il s'agit notamment d'un recours accru à des formes atypiques d'emploi et de travail, telles que le travail occasionnel, le travail sur appel, le travail intérimaire, le travail informel et l'emploi indépendant économiquement dépendant. La généralisation de régimes de travail aussi atypiques dans le secteur des services sociaux met également en jeu la couverture des travailleurs par les régimes de sécurité sociale et a également des répercussions sur le financement de ces régimes.

- **Gestion des données :** L'écosystème des services sociaux est complexe et structuré avec intervention de nombreux acteurs publics et privés. Les données sanitaires et sociales sont très sensibles et ne contiennent pas seulement des informations médicales mais aussi financières sur la situation de protection sociale ou les dépenses médicales. Pourtant, les applications de santé en ligne ne sont pas réglementées, et les données finissent généralement par relever de la compétence des GAFA². Il est prioritaire de veiller à ce que l'introduction de nouvelles technologies et l'utilisation de données importantes dans les services sociaux soient convenues et réglementées par le dialogue social et la négociation collective à différents niveaux, ainsi que par une législation qui protège et réglemente l'utilisation de ces données par les services sociaux, notamment par leur personnel. L'utilisation des technologies génère des données personnelles, notamment sur le suivi des mouvements des travailleurs, qui doivent être traitées conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD). La collecte et l'utilisation des données doivent être réglementées en coopération avec les partenaires sociaux d'une manière qui ne puisse être utilisée pour contrôler arbitrairement les performances des travailleurs ou éventuellement sanctionner les travailleurs. L'harmonisation transfrontalière de l'interfaçage et des systèmes de documentation doit faire l'objet de discussions plus approfondies afin de maximiser son potentiel. En ce qui concerne le RGPD, l'interprétation et la mise en œuvre pratiques du règlement ainsi que ses implications pour les employeurs des services sociaux devraient être évaluées et facilitées.
- **Compétences numériques :** La maîtrise des nouvelles technologies peut nécessiter une formation et une qualification supplémentaires, dotant la main-d'œuvre d'un ensemble adéquat d'aptitudes et de compétences. L'une des priorités devrait être d'intégrer de manière holistique les compétences numériques dans les structures éducatives et la formation professionnelle pertinentes. Le développement professionnel continu (DPC) tout au long de la carrière du travailleur peut contribuer à réduire la fracture numérique qui empêche la main-d'œuvre de l'aide sociale (notamment dans le contexte d'une main-d'œuvre vieillissante) de tirer pleinement parti des nouvelles technologies. Cela leur permet d'être correctement informés et consultés sur les restructurations connexes et – lorsqu'ils le souhaitent – leur

² GAFA est l'acronyme de Google, Apple, Facebook et Amazon – les quatre entreprises technologiques américaines les plus puissantes.



donne la possibilité d'être les co-développeurs de solutions numériques sur la base de consultations structurées à différents niveaux (du lieu de travail au niveau sectoriel et national).

- Déficit de financement : Les ressources financières limitées constituent l'un des principaux obstacles à la transformation numérique du secteur des services sociaux. Des investissements importants peuvent être nécessaires pour soutenir une transformation numérique efficace et couvrir la totalité des coûts supplémentaires qui peuvent survenir, tels que l'achat de produits, le recrutement et la formation du personnel et d'autres questions importantes. Il convient également d'évaluer la valeur ajoutée de mesures spécifiques.
- Répartition hétérogène et inégale des nouvelles technologies : Les utilisateurs des services sociaux, en particulier ceux qui viennent de milieux économiques et sociaux inférieurs à la moyenne, ainsi que les cadres et les travailleurs du secteur des services sociaux, sont actuellement largement exclus d'une pleine participation aux opportunités numériques qui restent concentrées entre les mains de quelques entreprises puissantes. Par conséquent, il est d'une importance capitale que les autorités européennes et nationales accordent la priorité aux besoins des utilisateurs, des travailleurs et des prestataires de services sociaux afin qu'ils bénéficient d'un accès complet aux technologies et aux possibilités qu'elles offrent, soutenant ainsi le droit aux meilleurs soins possibles, à l'éducation et à la formation, au soutien social et à l'autonomie et contribuant ainsi à la mise en œuvre du socle européen des droits sociaux. Cela requiert que les infrastructures nécessaires, telles que la connectivité à haut débit, soient mises à disposition sans discrimination géographique. Il est important que les coûts cumulés liés à l'utilisation des appareils et technologies numériques par les utilisateurs des services sociaux puissent également être couverts et remboursés par les allocations et/ou assurances de soins de longue durée existantes ou par les systèmes généraux d'assistance sociale-
- Nouveaux partenariats : Pour stimuler l'innovation dans le secteur, la collaboration avec de nouveaux partenaires tels que les start-ups et les développeurs informatiques est indispensable. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour mieux l'organiser.
- Manque de recherche : Il existe encore peu de données scientifiques sur la manière dont la numérisation modifie le secteur des services sociaux ; il est donc difficile d'évaluer son impact réel. La collecte de données fiables est une première étape cruciale pour l'élaboration de stratégies et d'activités efficaces.

Le rôle de la négociation collective et du dialogue social :

Le dialogue social et la négociation collective à différents niveaux sont des outils fondamentaux pour réglementer l'introduction et l'utilisation des nouvelles technologies. Le dialogue social contribue à assurer la participation active de la direction (et des organisations patronales) et des travailleurs (et de leurs représentants, y compris les syndicats). En évaluant conjointement



l'impact des nouvelles technologies sur le secteur des services sociaux, les partenaires sociaux peuvent atténuer les effets négatifs éventuels. Ceux-ci incluent :

- le transfert des feuilles de temps de travail et autres documents de la forme papier vers les applications mobiles ;
- le suivi GPS, dans certains cas, à tout moment ;
- la vérification de l'arrivée et du départ pour chaque visite ;
- l'« optimisation » des itinéraires et la suppression des temps morts ;
- le recours à des sanctions en cas de retard ;
- assurer la sécurité des travailleurs isolés ;
- l'affectation, la réaffectation et l'annulation des visites en temps réel ;
- l'interdiction des systèmes de notation par les usagers des services sociaux.

La transformation numérique entraîne des changements profonds pour les travailleurs, les employeurs et leurs relations en tant que partenaires sociaux, remettant en question les pratiques établies du dialogue social et de la négociation collective. Un dialogue constructif entre les partenaires sociaux est aujourd'hui plus important que jamais pour orienter les transformations numériques dans une direction durable et équitable. Le maintien et l'extension des droits à l'information, à la consultation et à la participation des partenaires sociaux dans les services sociaux et la création d'un cadre juridique adapté pour les personnes travaillant par le biais d'une plateforme collaborative et autres travailleurs atypiques, peuvent garantir que la numérisation améliore plutôt qu'elle ne détériore la qualité des emplois et la prestation de services dans ce secteur.

L'Union européenne peut contribuer à encourager et à soutenir ce dialogue en finançant des projets des partenaires sociaux et des initiatives conjointes connexes.

Thèmes à aborder sur la base d'un plan de travail commun

Afin de s'assurer que le secteur des services sociaux réponde au mieux à la numérisation, la Fédération des employeurs sociaux européens et la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP) sont intéressées à travailler ensemble sur les questions suivantes – dans le cadre d'un dialogue social sectoriel ou d'une phase test éventuelle :

- Élaborer une déclaration commune détaillant beaucoup plus en profondeur certaines des possibilités et des problématiques évoquées plus haut ; émettre des recommandations à l'intention des décideurs politiques et clarifier les projets et les sujets concrets sur lesquels les partenaires sociaux sont disposés à s'engager au cours des prochaines années.
- Élaborer des lignes directrices et un ensemble de pratiques prometteuses pour le secteur sur la manière dont les services sociaux et leurs partenaires sociaux représentatifs peuvent



répondre au mieux aux défis et opportunités liés à la numérisation. L'accent sera mis sur des exemples et des pratiques spécifiques, pertinents pour les différentes problématiques, afin de mettre en évidence des solutions possibles sur des questions telles que la négociation collective, la protection des données et le perfectionnement professionnel continu (PPC). Ce document s'adresse au secteur lui-même, en mettant l'accent sur la mise en œuvre pratique et l'adoption réussie des nouvelles technologies dans le secteur des services sociaux.

