

La coproduction à l'heure du numérique. Risques et opportunités pour le consommateur et l'emploi

Déclaration du groupe CFE-CGC

En tout premier lieu, le groupe CFE-CGC tient à souligner l'engagement de madame la rapporteure, chère Martine, pour ce rapport et ce projet d'avis qui, en entrée des travaux de la section des activités économiques pour cette mandature, a posé les termes d'un débat ô combien structurant pour l'avenir de l'économie de notre pays et bien au-delà.

En 2016, plus personne ne peut ignorer que la transition numérique de masse couplée à l'inexorable développement des objets connectés modifient en profondeur les comportements des consommateurs. Le terme même de «coproduction» induit parfaitement l'ambivalence d'un «client» mis à contribution de sa propre participation dans l'élaboration, voire la production d'un bien ou d'un service. Cette contribution pouvant être polymorphe, ce sont de nombreux secteurs qui sont touchés tels que la grande distribution, les loisirs, les voyages, les transports, les banques, les assurances, etc.

Au-delà de la recherche du moindre coût et commodités d'accès, cette dynamique peut également faire appel à d'autres ressorts et motivations plus sociétales tel que le besoin de personnalisation ou bien encore la participation à une production collaborative, voire éthique.

Pour les entreprises, ce peut être un besoin de gestion directe en influant par exemple sur le comportement du consommateur : adhésion à la marque, fidélisation, satisfaction client.

Ainsi, c'est toute la chaîne de l'offre et donc de la valeur qui s'en trouve modifiée. Cette lame de fond, pas suffisamment modélisée et ni évaluée, mérite toute notre attention et singulièrement, celle des pouvoirs publics tant les impacts sur les richesses produites et l'emploi sont évidents.

L'émergence des nombreuses plateformes numériques, l'exploitation massive des données à travers le *big data*, l'emprise de géants internationaux tels les GAFAs transforment les règles de marché, introduisent des distorsions de coûts du service rendu ainsi que des obligations fiscales s'y afférant.

Les ressources fiscales des Etats ne doivent pas être pénalisées par la perméabilité que permet le numérique. Il convient donc de se référer au principe de bon sens, et si nécessaire le formaliser au niveau international, que l'activité donne lieu à taxation dans le pays où est réalisée la valeur ajoutée.

Le groupe CFE-CGC soutient la proposition de garantir la protection du consommateur en ce qui concerne ses données personnelles au travers du principe «d'autodétermination informationnelle».

Le groupe CFE-CGC soutient également l'obligation de transparence et d'information quant à l'usage et la destination de celles-ci par les plateformes.

Sur les données de santé, le groupe CFE-CGC souligne la nécessité et l'urgence d'un débat national citoyen porté par les différentes commissions concernées.

La numérisation de l'économie engendre des bouleversements et des mutations d'ampleur notamment au plan social et touche par conséquent les emplois. Si nombre d'entre eux sont impactés et certains détruits, d'autres seront créés. Nous n'en sommes qu'au commencement.

En effet, selon Marc Chemin, coordinateur du plan Big Data lancé dans le cadre de la Nouvelle France Industrielle, entre 30 et 50 % des postes vont évoluer.

Les métiers vont changer, les dirigeants du monde entier en sont convaincus. Selon une étude du cabinet Ernst & Young en 2014 :

10 % des décisionnaires anticipent des évolutions, voire des changements de métiers dans les années à venir au sein de leurs entreprises et organisations ;

39 % d'entre eux pensent que plus d'un quart de leurs collaborateurs vont voir leur métier évoluer à horizon 5 ans.

Les enjeux autour des compétences et des qualifications sont donc cruciaux. Notre organisation incite ses représentants à travers les branches professionnelles et les OPCA à co-définir avec les employeurs toutes les actions de nature à soutenir ce besoin de transition numérique.

Pour le groupe CFE-CGC, encourager une coproduction favorable à la croissance et à l'emploi doit être un impératif.

L'évidente concurrence entre secteurs traditionnels et coproduction collaborative rend souhaitable la clarification des règles existantes en matière de définition du caractère professionnel d'une activité.

Si le travail d'harmonisation dans les filières industrielles a déjà été entrepris en amont dans le cadre des discussions sur les traités CETA et TTIP, il est essentiel qu'une coordination des investissements et des normes se fasse au niveau européen.

Et quand on parle de normes, il s'agit aussi des normes sociales qui sont à renforcer par le haut : dans un secteur du numérique où émergent à grande vitesse des emplois d'autoentrepreneurs qui ne seraient qu'en fait qu'une forme de salariat multi-employeurs.

La diffusion croissante des technologies numériques nous confronte de manière inédite à la problématique de l'intégration du progrès technique dans notre société. Celle-ci doit se faire avant tout au bénéfice de l'intérêt général des générations actuelles et futures, en assurant l'égalité d'accès aux services à tous les citoyens et sans donner lieu à un détournement de pouvoir au détriment de celui légitime de notre démocratie.

Le groupe CFE-CGC tient à remercier Madame la rapporteure pour cet avis et ce rapport très complet sur un sujet jusqu'alors inexploré par notre conseil.

Le groupe CFE-CGC partage largement les préconisations contenues dans cet avis et donc le votera.