



Exposé de Philip Jennings, Secrétaire Général de l'UNI

**23^{eme} CONFERENCE INTERNATIONALE DES COMMISSAIRES A LA
PROTECTION DES DONNEES**

Mardi, 25 Septembre 2001

Comme vous le savez, je représente Union Network International, une organisation qui est l'enfant de l'ère de l'information, et en vérité un très jeune enfant.

UNI a été créée l'année dernière lorsque quatre organisations syndicales internationales - représentant des travailleurs du commerce de la banque, des nouvelles technologies, de la poste, des télécommunications, de l'industrie graphique, des médias et d'une gamme étendue d'autres secteurs - se sont réunis en une seule organisation. Ce qui nous a inspiré, c'est la prise de conscience de la façon dont les technologies de l'information et des communications étaient en train de changer notre monde, en rassemblant des industries auparavant très distinctes.

Nous avons vu où nous mènerait la convergence et nous étions déterminés à assurer que des structures syndicales étaient en place qui seraient capables d'affronter les nouvelles réalités d'une économie mondiale de plus en plus globalisée. L'UNI rassemble 1 000 syndicats de 150 pays, qui comptent ensemble 15 millions de membres. Il y a tout juste trois semaines nous avons tenu notre premier congrès mondial, à Berlin, et il en est résulté une détermination plus forte que jamais de s'engager dans les débats auxquels nous sommes tous confrontés aujourd'hui dans ces temps difficiles où 3 milliards de gens survivent avec moins de 2 dollars par jour, ou 300 millions d'enfants travaillent, et où la majorité de la planète n'a jamais passé un appel téléphonique ni envoyé un e-mail. Aussi je suis très heureux d'être invité ici aujourd'hui, pour me joindre à cette distinguée assemblée qui, pour la première fois dans l'histoire de cette conférence, consacre une session aux problèmes des travailleurs. En effet, l'organisation qui accueille, le CNIL, allie dans son titre la révolution numérique et la liberté. Malheureusement, aujourd'hui la réalité est différente sur le lieu de travail.

J'ai dit que l'UNI était un enfant de l'ère de l'information. Comme tout le monde, nous sommes parfaitement conscients des nouvelles opportunités que peut nous apporter la nouvelle technologie, si on l'utilise avec les connaissances et l'ingéniosité humaines - toutes sortes de possibilités de libération sont à notre disposition qui pourraient enrichir la vie au travail et la vie des individus dans le monde entier.

Mais il y a évidemment un certain nombre de nouveaux dangers graves. La société de l'information dont nous parlons pourrait si facilement devenir la société de la surveillance.

UNI partage avec de nombreuses autres organisations et avec de nombreux individus la compréhension de la nécessité profonde de défendre le droit de l'individu à la vie privée. La vie privée est un droit fondamental de l'homme, qui est reconnu, avec raison, par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948.

A l'UNI, nous considérons que votre tâche de Commissaire à la Protection des Données consiste à nous assurer que les droits de base que sont la liberté d'expression, la liberté d'association, l'absence de discrimination et le droit à la confidentialité sont respectés.

Trop souvent, dans ce qu'on appelle la nouvelle économie, nous voyons des pratiques de travail qui peuvent mieux être décrites comme "anti-dot union dot org."

Comme vous l'imaginez, l'UNI est naturellement particulièrement concernée et préoccupée par les questions de vie privée qui affectent les gens dans leur vie au travail, dans leurs relations avec les employeurs sur leur lieu de travail.

Nous avons beaucoup de soucis à nous faire à ce sujet. Je suis d'accord avec les sentiments exprimés cette année par la personne qui a dit "aujourd'hui la confidentialité sur le lieu de travail est largement illusoire". Ce ne sont pas les termes d'un dirigeant syndical mais ceux d'Ellen Bayer, qui dirige les ressources humaines de l'American Management Association.

Je veux aborder cette question de deux façons. Je veux étudier certaines menaces pour la vie privée qui ont été générées par la *nouvelle technologie*. Cependant, il y a également le fait que le travail change, et je veux discuter aussi de la façon dont les *nouvelles façons de travailler* et l'organisation du travail créent également des défis. Je finirai ensuite par quelques réflexions et suggestions pratiques sur la manière de faire avancer la résolution de ces problèmes.

Tout d'abord, la technologie. Il semble quelque peu ironique que, jusqu'à maintenant, la forme la plus caractéristique de l'organisation du lieu de travail amenée par la brillante nouvelle ère de l'information ait été les centres d'appels. Ils sont devenus omniprésents. Ce sont des environnements de travail extrêmement réglementés où la journée de travail est dominée par les exigences de la technologie, et où les travailleurs peuvent supporter une sorte de travail de routine monotone plus habituellement associée au Taylorisme et au travail sur une ligne de montage.

Mais le niveau de surveillance du travail est également très élevé. Un employé d'un centre d'appel a décrit son travail comme étant similaire à être à bord d'une galère romaine, supervisé et surveillé en permanence.

Contrairement à ce qui se passait à l'époque romaine, la surveillance actuelle est surtout électronique et, elle n'est évidemment pas limitée aux circonstances très particulières d'un centre d'appel. Les travailleurs dans un lieu de travail moderne peuvent être surveillés de nombreuses façons - en surveillant le nombre de touches pressées sur un clavier, en surveillant les e-mails envoyés et reçus ou les sites web visités, par la télévision en circuit fermé, par l'enregistrement des appels téléphoniques, et par les cartes d'ID à microprocesseur qui suivent les déplacements des employés dans un bâtiment ou un complexe. Il arrive parfois que cette surveillance atteigne des extrêmes extraordinaires : il y a eu une affaire aux USA concernant le personnel d'un casino qui était surveillé électroniquement même lorsque les gens se lavaient les mains après avoir été aux toilettes.

Il existe d'autres moyens de porter atteinte à la vie privée d'un individu sur le lieu de travail. Nous ne sommes qu'au début de l'utilisation de l'identification biométrique pour les nécessités de la sécurité. Des technologies telles que le balayage de l'iris, la reconnaissance vocale et la reconnaissance automatisée du visage, arrivent. Ces sont des outils très puissants, qui impliquent tous la numérisation et le stockage de données extrêmement personnelles sur nos propres corps. D'autres pratiques adoptées par les employeurs, telles que les tests sur l'usage de la drogue, impliquent également une intrusion directe dans notre intimité physique. Les tests génétiques des travailleurs soulèvent des problèmes encore plus graves.

Ce n'est pas simplement parce que ces pratiques existent, c'est également parce que les données obtenues peuvent être facilement stockées sous forme numérique, et interrogées par la suite en utilisant des outils d'analyse des données extrêmement puissants. Jamais

auparavant, quelques personnes n'ont eu la capacité de détenir tant d'informations sur les autres et d'accéder si facilement à ces informations.

Ces atteintes à la vie privée générées par les nouvelles technologies sont aggravées par les changements de la nature même du travail. Comme vous le savez, nous allons vers un monde de 24/7, c'est à dire un monde qui voit disparaître l'ancienne division rigide entre la vie privée et la vie au travail que beaucoup de gens appréciaient. Maintenant, il va peut-être devenir de plus en plus difficile de faire la différence entre notre temps personnel et le temps du travail.

Il y a également une confusion, entre le lieu de travail et la maison. Le télétravail a fait l'objet de nombreuses discussions au cours des dernières années - et l'UNI s'est considérablement investi dans le débat sur les règles de l'art pour les télétravailleurs qui travaillent chez eux. Au début de cette année, nous avons signé avec les employeurs, deux contrats cadres européens innovants couvrant les secteurs des télécoms et du commerce. Mais un nombre de télétravailleurs très supérieur au petit nombre de télétravailleurs officiels prennent du travail à la maison actuellement, compte tenu de la facilité d'accès aux réseaux de la société à partir de leur téléphone à la maison.

Ces tendances entraînent de nouveaux dilemmes.

- Est-il juste d'autoriser un employeur à visiter la maison d'un employé, afin de soi-disant vérifier si la salle de travail respecte les normes de santé et de sécurité ?
- Peut-on accepter la surveillance électronique de ce que le travailleur fait chez lui ? (Cela d'ailleurs arrive déjà dans le cas du personnel de centres d'appel travaillant à la maison. Leurs surveillants peuvent être à de nombreux kilomètres de chez eux et avoir quand même la possibilité de savoir exactement la durée de la pause café ou de la pause de confort)

Où tracer la ligne ?

- Quelle est la différence, s'il y en a une, entre une caméra vidéo permettant les vidéoconférences avec des collègues et une installation CCTV à la maison ?

Le télétravail ne signifie pas seulement travailler à la maison. Le télétravail mobile est en expansion. Le personnel qui était auparavant attaché à un bureau peut maintenant rester en contact et travailler en déplacement, dans sa voiture, dans le train ou dans les hôtels et aéroports. Les technologies de l'information et des communications permettent à ces travailleurs de rester en liaison avec les réseaux de la société et de parler à leurs collègues, mais cela pose également des problèmes de protection de la vie privée. Où que vous soyez, vous pouvez être suivi. La localisation par satellite est déjà la norme dans les flottes de véhicules de nombreuses sociétés. La nouvelle génération de téléphones mobiles permettra une identification précise de l'endroit où se trouve un individu à un moment donné.

Il est évident que je pourrais vous donner beaucoup d'autres exemples, et finir par nous déprimer tous profondément. Mais je ne suis pas toutefois pas venu ici pour être négatif. L'UNI a décidé, lors de notre congrès de Berlin, de combattre de toutes ses forces ce que nous appelons les tentatives d'oppression des employeurs par la surveillance électronique de leur personnel.

Pour l'UNI, bénéficier du droit à la vie privée signifie avoir le contrôle de ses informations nominatives et la capacité d'en autoriser ou d'en refuser l'accès à d'autres.

Mais nous comprenons également que les employeurs peuvent, pour des raisons tout à fait légitimes, avoir besoin d'informations sur leurs employés. La surveillance électronique peut, en effet, être appropriée dans certains cas, par exemple : la vidéo-surveillance peut réellement aider les travailleurs occupant des postes potentiellement vulnérables, comme les officiers de sécurité.

Ce que nous disons, c'est que ces questions doivent être étudiées par le biais d'un processus de consultation et de négociation entre les sociétés et leurs employés, et non par un diktat de la direction. Laissez-moi vous donner un exemple de notre démarche. Comme beaucoup d'autres, nous avons instauré un débat sur la question de l'utilisation de l'e-mail et du web sur le lieu de travail. En effet, déjà en 1998 l'une des organisations qui ont précédé l'UNI, le FIET, avait la première compris que c'était une question importante pour les relations industrielles, lorsqu'elle a lancé la campagne *On-line rights for On-line workers* (Droits en ligne pour travailleurs en ligne).

L'UNI a poursuivi cette campagne à l'étape suivante et, il y a trois semaines, à Berlin, nous avons lancé notre *On-line rights at work code of practice* (code de bonne conduite pour les droits en ligne au travail), qui est destiné à établir un critère d'évaluation reconnu sur le plan international de ce qui constitue une bonne conduite dans l'utilisation des installations électroniques telles que l'e-mail et l'internet

Le Code comprend trois sections, dont deux concernent les droits d'accès, mais le troisième concerne directement la discussion de ce jour car elle couvre la question de la surveillance.

Selon cette section, les employeurs qui signent le Code s'engagent à un certain nombre de choses :

- tout d'abord, à ce que l'utilisation des installations électroniques par leurs employés pendant le travail ne soit pas soumise à une surveillance clandestine
- deuxièmement, que la surveillance et la supervision n'aient lieu que si elles ont été autorisées par une convention collective, que si l'employeur a une obligation légale de le faire, ou que si l'employeur a un motif raisonnable de penser qu'un délit grave est en train de se commettre.
- et enfin, que tout accès ultérieur aux enregistrements de la surveillance d'un individu ne soit autorisé qu'en présence d'un représentant syndical, ou de quelqu'un choisi par l'employé concerné

C'est la proposition que nous envisageons de faire pour progresser d'une façon sensée dans le domaine de l'utilisation de l'e-mail et de l'accès au web pendant le travail - et, incidemment, j'ai le plaisir de noter que cette proposition est très proche de celle faite en France par M. Bouchet et ses collègues de la CNIL dans leur rapport sur le sujet au début de cette année.

Mais d'une façon plus générale, la position que nous avons adoptée dans ce Code de bonne conduite reflèterait également celle que nous avons sur des questions plus larges de protection de la vie privée sur le lieu de travail.

Tout d'abord nous sommes absolument opposés à la surveillance clandestine. Il n'y a aucune justification pour la surveillance secrète des travailleurs par leurs employeurs. Dans la nouvelle économie de la connaissance, la rhétorique suggérerait la compréhension par les employeurs de l'importance de permettre aux gens de s'assumer et de leur faire confiance pour l'exécution de leur travail. Néanmoins, nous trouvons encore des exemples d'employeurs qui ont si peu confiance dans leur personnel qu'ils les surveillent secrètement. Par exemple, les chiffres américains de l'année dernière ont montré que plus d'une sur sept des grandes sociétés US, renvoyaient d'une façon habituelle les fichiers informatiques créés par leurs employés sans se soucier d'en informer leurs employés.

Ainsi toute surveillance, ou test, ou autre pratique qui empiète sur la vie privée d'un individu, doit être faite ouvertement et franchement. Mais ce doit être également fait pour un motif légitime. Le problème que nous rencontrons et que la plupart des logiciels utilisés par les clients des sociétés arrivent déjà avec des installations de surveillance incorporées, ce qui encourage les sociétés à enregistrer les données relatives à leurs employés sans se demander pourquoi ou s'ils en ont le droit.

Les informations collectées par les employeurs sur les employés peuvent leur donner un pouvoir énorme sur les individus. Nous demandons donc fermement que, lorsque les données enregistrées sont destinées à être utilisées par une société - éventuellement dans un contexte disciplinaire - l'individu concerné ait le droit de s'assurer que les représentants qu'il a choisis participent à ce processus et vérifient que les principes de la justice naturelle sont bien respectés.

Le non respect de ces normes concerne l'accès des représentants syndicaux au monde de l'internet des syndicats.

Pour permettre aux syndicats de s'organiser, de recruter, de faire connaître leur travail dans le monde entier, nous avons mis au point nos sites internet et nos activités. Le message de nos membres indique qu'ils demandent des liaisons en ligne fournissant des informations sur les services, le droit du travail, les conditions de travail et les tendances des salaires. Les syndicalistes veulent savoir s'ils travaillent pour un employeur socialement responsable, qui respecte les normes de base du travail. Cependant, dans le monde l'accès aux sites web des syndicats est bloqué et le personnel qui réussit à y accéder fait souvent l'objet de mesures disciplinaires.

La réalité est que plusieurs barrages routiers empêchent les syndicalistes ordinaires d'accéder à la super-autoroute des informations des syndicats. Cela va du blocage de l'accès aux sites à l'interdiction des e-mails.

Pour l'UNI c'est une brèche dans les droits fondamentaux des travailleurs et j'en appelle à la Conférence des Commissaires à la Protection des Données pour qu'elle lance une nouvelle initiative de soutien au On-Line Rights for On-Line Workers (Droits en lignes pour travailleurs en ligne). La démarche de bon sens de l'UNI consiste à assurer cet accès, lorsque les contrôles sont proportionnés et raisonnables, et à encourager le dialogue

Mon sentiment est que beaucoup des problèmes difficiles de vie privée sur le lieu de travail peuvent être résolus par un processus de dialogue social et de négociation, par le bon sens et la confiance. C'est ce que font déjà les bons employeurs

Toutefois, les employeurs ne sont malheureusement pas tous de bons employeurs. Des vérifications réglementaires et législatives sur place sont donc également vitales pour défendre la vie privée des individus sur le lieu de travail. Je me tourne vers les agences internationales, vers vous, et en particulier vers l'Organisation Internationale du Travail, pour avancer dans ce domaine. Il y a six ans, l'OIT a adopté un utile code de bonne conduite sur la protection des informations nominatives des travailleurs, mais le code est resté au stade de la consultation et dans ce domaine comme dans d'autres, l'activité de l'OIT doit être renforcée.

Il est également important de faire prendre conscience au public de la menace qui pèse sur leur vie privée. La plupart des gens n'ont aucune idée de la façon dont les informations qui les concernent figurent déjà dans des bases de données informatiques dans le monde entier. Il peut être difficile de leur expliquer que lorsqu'ils circulent sur super-autoroutes et chemins annexes du monde électronique, ils sont surveillés et suivis partout.

Permettez-moi de conclure en insistant sur l'importance de votre propre rôle, en tant que délégués et garants de la protection des informations.

Nous vous encourageons à aborder le problème des Droits en Ligne afin de promouvoir l'établissement d'une bonne conduite et de poursuivre vos propres études des cas où les droits en ligne sont respectés. Ce peut être notre contribution à la vérification du respect des droits de l'homme de base et de la dignité des travailleurs. Continuez à vous engager. Il serait vraiment dommage que cette fois soit la première et la dernière fois que le problème des travailleurs est traité dans vos Conférences Internationales.