



ZENTRUM FÜR SOZIALE INNOVATION

CENTRE FOR SOCIAL INNOVATION

Ursula Holtgrewe, Nela Salamon (ZSI – Centre for Social innovation GmbH)

holtgrewe@zsi.at, salamon@zsi.at,

Façonner les relations sociales dans le cadre de la numérisation du secteur des services – Atelier 2 : Marchés du travail :

11 décembre 2017 au siège de ver.di situé à Berlin

Vienne, avril 2018

Dieses Projekt ist von der EU-Kommission gefördert
This project is being promoted by the EC Commission
Ce projet est cofinancé par la Commission européenne
Progetto sovvenzionato dalla Commissione Europea



ZSI-Zentrum für Soziale Innovation
Linke Wienzeile 246, A-1150 Wien
ZVR: 757405110

Tel.: +43 1 495 04 42
Fax: +43 1 495 04 42 DW: 40

e-mail: institut@zsi.at
<http://www.zsi.at>

Bankverbindung: BankAustria Creditanstalt
BLZ 12000, Kto. Nr. 684 137 409
IBAN: AT69 1200 0006 8413 7409 BIC: BKAUATWW



ZENTRUM FÜR SOZIALE INNOVATION

CENTRE FOR SOCIAL INNOVATION

ZSI-Zentrum für Soziale Innovation
Linke Wienzeile 246, A-1150 Wien

Tel.: +43 1 495 04 42
Fax: +43 1 495 04 42 DW: -40

e-mail: institut@zsi.at
<http://www.zsi.at>

Bankverbindung: Bank Austria
BLZ 12000, Kto.-Nr. 684 137 409

Table des matières

1	Introduction.....	4
2	Fiche d'information : Marchés européens des services (Ursula Holtgrewe)	6
2.1	Numérisation et emploi.....	6
2.2	Automatisation du travail ?	6
2.3	Creusement des marchés du travail : emplois moyennement rémunérés et polarisation.....	6
2.4	Compétences et formation.....	7
2.5	Emploi atypique.....	8
2.6	Annexe.....	8
2.7	Bibliographie.....	12
3	Présentation 1 : Prof. Gérard Valenduc (ETUI et Université de Namur, Belgique) – Principales tendances sur le marché du travail	13
4	Présentation 2 : Irene Mandl (Eurofound) – Nouvelles formes d'emploi et travail indépendant	13
5	Groupes de travail	14
5.1	Emploi précaire et atypique	14
5.2	Organisation de la formation tout au long de la vie.....	17
5.3	Relations de travail (décentes).....	19
6	Plénière.....	20
7	Bibliographie.....	21

1 Introduction

Le projet d'UNI Europa « Façonner les relations sociales dans le cadre de la numérisation du secteur des services », mené en collaboration avec le ZSI (Zentrum für Soziale Innovation – Centre pour l'innovation sociale) et soutenu par la Commission européenne, vise à identifier et à analyser les facteurs de changement et à examiner les nouvelles approches que les partenaires sociaux peuvent adopter pour répondre aux défis liés au maintien de systèmes de relations sociales efficaces dans un secteur des services en phase de numérisation. Le projet s'efforce de fournir aux syndicats, aux partenaires sociaux et aux responsables politiques des conseils stratégiques dans le but de procéder aux ajustements nécessaires des cadres institutionnels pour les relations sociales, les négociations collectives, le dialogue social et le renforcement des capacités des partenaires sociaux. Il s'agit ici de cerner et d'analyser les défis et les possibilités présentés, notamment en ce qui concerne la représentation des travailleurs au niveau des entreprises et les négociations collectives ainsi que le travail et l'organisation des syndicats en général.

À travers ce projet, nous décomposons cette analyse selon trois aspects interdépendants des services.

- Dans la section « **Marchés des services** », nous étudions les changements amenés par la numérisation dans les domaines de la production et de la prestation de services (par exemple, les services en ligne et le libre-service), ainsi que l'impact de ces changements sur les clients et la société dans son ensemble. Il s'agit de l'une des dimensions dans lesquelles la question des évolutions rapides et des innovations de rupture (par exemple les plates-formes) doit être abordée. Ici, nous traitons également de la question du statut des services dans les politiques économique et « industrielle » dans votre secteur et dans votre pays respectifs.
- La section « **Marchés du travail dans le secteur des services** » est consacrée à l'évolution des emplois dans le secteur des services, ainsi qu'à leur qualité et à leur quantité. Nous nous concentrons ici sur les emplois nécessitant des niveaux de compétences intermédiaires, et nous traitons également des emplois précaires et atypiques (dont le travail indépendant) dans votre secteur / pays, de l'évolution des compétences et de la requalification ainsi que des politiques liées à ces dernières.
- La section « **Stratégies des entreprises et organisation du travail** » examine la situation au niveau de l'entreprise ainsi que les informations et l'expérience que possède votre syndicat concernant les entreprises de votre secteur / pays : nous aborderons la question de la transnationalisation des entreprises de service dans son ensemble, de l'externalisation et de la délocalisation, des conditions de travail et des manières de les influencer, de la représentation des intérêts et de la participation.

Chacun des aspects du secteur des services a fait l'objet d'un atelier organisé par UNI Europa et destiné aux membres de syndicats nationaux concernés par le sujet.

Les **marchés des services** ont été abordés le 19 octobre dans les bureaux d'UNI Europa à Bruxelles ;

Les **marchés du travail dans le secteur des services** ont été traités le 11 décembre 2017 au siège de ver.di situé à Berlin ;

enfin la question des **stratégies des entreprises et de l'organisation du travail** a été évoquée le 27 février 2018 au siège d'Unionen à Stockholm.

Ces ateliers ont consisté en deux présentations effectuées par des experts en sciences sociales spécialisés dans ce domaine d'étude, ainsi qu'en deux discussions réunissant les participants : d'abord en trois groupes restreints consacrés à certaines problématiques spécifiques à chaque sujet, puis en séance plénière. Les résultats de ces ateliers sont consignés dans le présent rapport. Les conclusions des groupes

de travail et des séances plénières permettent d'orienter le plan d'action en 10 points qu'UNI Europa est en train d'élaborer pour la conférence finale du projet qui se tiendra les 15 et 16 mai 2018 à Bruxelles. Les présentations et les fiches d'information liées à chaque projet, et les rapports du projet dans sa globalité sont disponibles ici : <https://unieuropaprojects.org/shaping-industrial-relations/>.

2 Fiche d'information : Marchés européens des services (Ursula Holtgrewe)

2.1 Numérisation et emploi

La numérisation est susceptible de modifier les notions établies d'« emploi », d'« employeur » et de « travailleur ». Ces défis ne sont pas tous récents : Les travailleurs des services travaillent souvent à la fois pour leurs employeurs et leurs clients. Les services sont fournis par le biais de réseaux d'entreprises et de sous-contractants. Les contrats de travail flexibles ont proliféré. Pour les syndicats, la variation entre les circonscriptions actuelles et potentielles augmente, mais la négociation collective et la représentation des intérêts reposent encore essentiellement sur l'hypothèse selon laquelle les relations de travail circonscrites par les entreprises et les secteurs sont « normales ». La difficulté consiste à étendre la réglementation du marché du travail à des types de travailleurs « nouveaux » et émergents, tels que les travailleurs des plates-formes collaboratives, et / ou à revigorer « l'emploi 4.0 » régulier, décent et durable.

2.2 Automatisation du travail ?

Ainsi, un débat concernant les questions de travail et d'emploi décentes et durables dans des économies de services numérisés est nécessaire. Celui-ci a été éclipsé par la question du nombre d'emplois dans les économies numérisés et du potentiel d'automatisation. La célèbre étude de Frey et Osborne (2013) estime que 47 % des emplois américains sont susceptibles d'être automatisés. Les applications de leurs méthodologies aux pays européens a indiqué des prévisions similaires voire plus élevées (Bowles, 2014). L'argument de ces auteurs consiste à dire que les nouvelles avancées des domaines de l'informatique, de l'intelligence artificielle, de la reconnaissance vocale et schématique, de l'analyse de données, etc. permettront bientôt l'automatisation des emplois faiblement et hautement qualifiés qui résistent jusqu'à présent à l'automatisation (tels que la conduite de voiture, les diagnostics médicaux, la traduction, etc.).

Toutefois, ces pronostics ont tendance à confondre emplois et tâches : les emplois consistent généralement en un ensemble de tâches plus ou moins susceptibles d'être automatisées. Les recherches effectuées quant aux travaux du secteur des services montrent que les emplois de services routiniers contiennent des tâches non routinières (telles que la documentation dans le domaine des soins ou bien la coordination des équipes au sein des hiérarchies horizontales du secteur de l'entretien), et que les tâches routinières telles que les tâches administratives ou de secrétariat empiètent sur les tâches professionnelles. Les pronostics découlant d'analyses axées sur les tâches s'avèrent moins extrêmes. Arntz et al. Ainsi, (Arntz, Gregory, & Zierahn, 2016) estiment que seul 9 % du travail réalisé aux États-Unis est automatisable, et entre 6 % (Corée, puis Estonie et Finlande) et 12 % (Allemagne et Autriche) dans les autres pays de l'OCDE.

D'une part, l'association dans de nombreux emplois de tâches automatisables et non automatisables constitue un obstacle à l'automatisation élémentaire. D'autre part, même si les emplois sont interactifs ou axés sur la résolution de problèmes, ils ne sont pas pour autant protégés des efforts d'automatisation plus systémiques qui déplacent une large part de la charge de la résolution de problèmes sur le consommateur ou l'utilisateur final (comme le libre-service dans le commerce électronique). Néanmoins, de tels changements prennent du temps et peuvent nécessiter des innovations complémentaires et interdépendantes en plus des technologies clés.

2.3 Creusement des marchés du travail : emplois moyennement rémunérés et polarisation

Bien avant les débats actuels sur la numérisation, une polarisation du marché du travail a été observée sur les marchés du travail américain et européen. À partir des années 1990, les économistes du travail

notent sur le marché du travail une part croissante d'emplois faiblement et hautement rémunérés au détriment des emplois moyennement qualifiés (figure 1). Cela s'explique dans une large mesure par les évolutions technologiques, toutefois l'impact de la technologie sur le marché du travail a apparemment changé. En effet, si les évolutions technologiques sont biaisées par les compétences, la technologie se substitue au travail peu qualifié et améliore la productivité du travail hautement qualifié, ce qui entraîne une mise à niveau des compétences, c'est-à-dire une augmentation de l'emploi hautement qualifié. Lorsque la part des postes hautement qualifiés et des emplois peu qualifiés et peu rémunérés (en particulier dans les services personnels) s'accroît, il apparaît désormais que les TIC se substituent principalement au travail routinier effectué par les employés moyennement qualifiés. Il est plus difficile d'étendre l'automatisation au travail peu qualifié, par exemple dans l'hôtellerie ou les soins. Outre la technologie, la polarisation s'explique par la mondialisation et la délocalisation (principalement dans l'industrie manufacturière, Goos et al. 2014), par l'évolution de l'offre de compétences, ainsi que par la demande des consommateurs, notamment en ce qui concerne les services. L'argument ici est que les travailleurs mieux rémunérés peuvent se permettre de consacrer plus de temps et de main-d'œuvre à des services (personnels) à forte intensité de main-d'œuvre (Autor 2015; Cirillo, 2016).

La polarisation de l'emploi se concentre dans les services, alors que l'industrie manufacturière a connu une plus grande mise à niveau des compétences. Entre 1997 et 2007, l'im-mobilier et les services aux entreprises figurent parmi les secteurs connaissant la plus forte croissance et comptent parmi les plus polarisés d'Europe (Breemersch et al. 2017 p. 7). L'hôtellerie, le commerce et les services financiers ont également des parts combinées élevées d'emplois faiblement et hautement rémunérés. Les analyses les plus récentes réalisées par Eurofound (Fernández-Macías et al., 2017) couvrent les années 2011-2017 et trouvent des limites à une polarisation accrue (Figure 2). À partir de 2013 notamment, l'emploi augmente à nouveau dans les professions moyennement rémunérées et faiblement rémunérées, et reprend surtout dans les services publics, c'est-à-dire les domaines de la santé et de l'éducation. La croissance de l'emploi reste concentrée dans les services, et les services privés continuent d'afficher une évolution polarisée. Durant ces années, l'emploi « normal » n'augmente que pour les personnes hautement qualifiées.

2.4 *Compétences et formation*

La littérature s'accorde largement sur les exigences de compétences attendues des services numérisés. Les compétences en TIC sont considérées comme essentielles, mais dans une perspective plus large, les travailleurs auront besoin, en plus des compétences en TIC et dans les autres technologies, des compétences suivantes : résolution de problèmes, créativité, collaboration et interaction. Une métaphore commune est celle des « compétences en forme de T » qui combinent une expertise approfondie dans un domaine (l'axe vertical) avec des compétences éducatives, cognitives et sociales plus larges. Toutefois, dans l'UE-28, les pénuries de main-d'œuvre qualifiée inquiètent. Le nombre de diplômés en TIC a diminué par rapport au sommet atteint dans de nombreux pays en 2005-2006.¹ Le manque prévu de professionnels des TIC d'ici 2020 est actuellement estimé à quelque 756 000 travailleurs, dont 226 000 à des postes de direction (Hüsing, Korte, & Dashja, 2015).

Tout ceci suggère des tensions concernant des compétences qui ne sont pas simplement résolues par l'apprentissage tout au long de la vie ou l'augmentation de la production des diplômés en sciences et ingénierie : alors que près de la moitié des employés permanents ont accès à la formation en cours

¹ http://euskillsparanorama.ec.europa.eu/docs/AnalyticalHighlights/ICTProfessionals_en.pdf

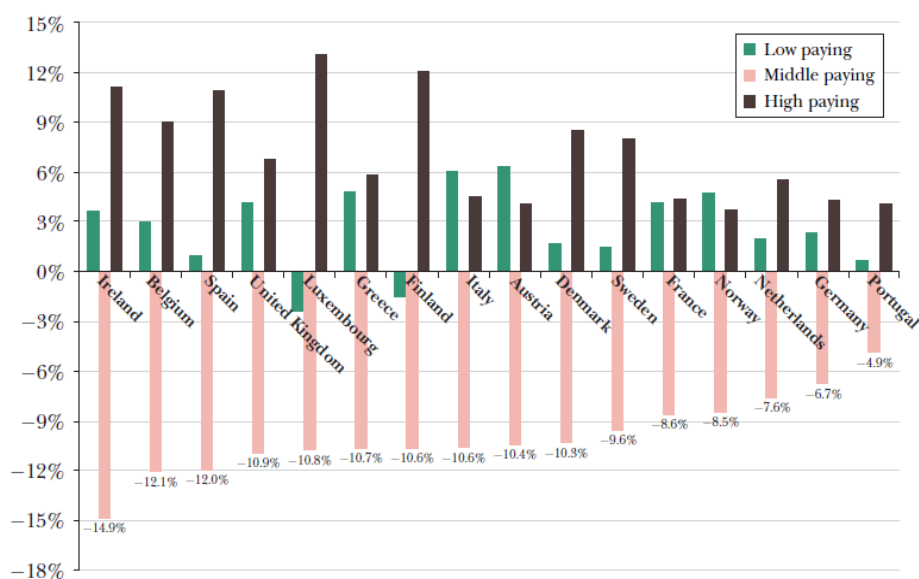
d'emploi, seuls 32 % des salariés sous contrats à durée déterminée et 19 % des indépendants y ont accès (Commission européenne 2016). Cela indique que l'emploi précaire et atypique met en danger l'investissement en capital humain par les entreprises et les sociétés.

2.5 *Emploi atypique*

Pendant et après la crise, l'emploi atypique a augmenté dans toute l'Europe, et l'emploi permanent n'augmente de nouveau que depuis 2014 (Figure 3) – toutefois, ses niveaux ne sont pas revenus aux niveaux d'avant la crise, et la part de l'emploi temporaire a encore augmenté. La récente étude d'Eurofound sur le travail indépendant estime qu'un travailleur indépendant sur quatre est vulnérable du fait de sa dépendance économique vis-à-vis d'un ou de quelques clients, de sa faible autonomie et de sa vulnérabilité financière, alors que la moitié des indépendants jouissent de leur situation d'indépendance, d'une autonomie et d'un bon revenu (Vermeulen et al., 2017). Le travail indépendant et les autres nouvelles formes d'emploi hyper-souples telles que les contrats zéro heure ou le travail « à la demande » s'observent dans divers secteurs et pays, à la fois par le biais d'une médiation numérique et de contrats conventionnels (Mandl, Curtarelli, Riso, Vargas, & Gerogiannis, 2015). Ils créent un contexte dans lequel il convient d'envisager le travail sur les plates-formes fournissant des services virtuels ou dépendants de l'espace. Selon une série d'enquêtes récentes sur le travail collaboratif réalisées par Ursula Huws et ses collègues (2017) à la demande de la FEPS et d'UNI Europa, le travail sur les plates-formes collaboratives consiste essentiellement, à l'heure actuelle, en un travail « supplémentaire » et non en une source régulière d'emploi. Néanmoins, entre 8 % (Royaume-Uni) et 19 % des travailleurs des plates-formes collaboratives déclarent générer plus de 75 % de leur revenu personnel du travail collaboratif (Figure 4). Combiné aux expériences des entreprises conventionnelles, aux plates-formes et aux contrats très flexibles dans de nombreux secteurs de services, cela peut annoncer non pas une substitution totale de l'emploi, mais une pression directe et indirecte accrue des plates-formes sur la qualité de l'emploi dans les services.

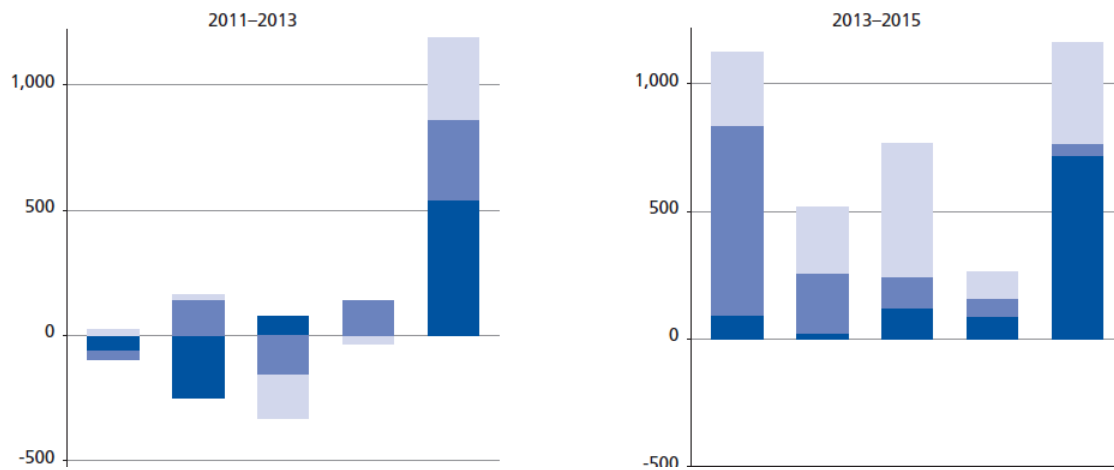
2.6 *Annexe*

Figure 1 : Évolution de la part de l'emploi dans les professions à bas, moyens et hauts salaires dans les pays de l'UE, 1993-2010.



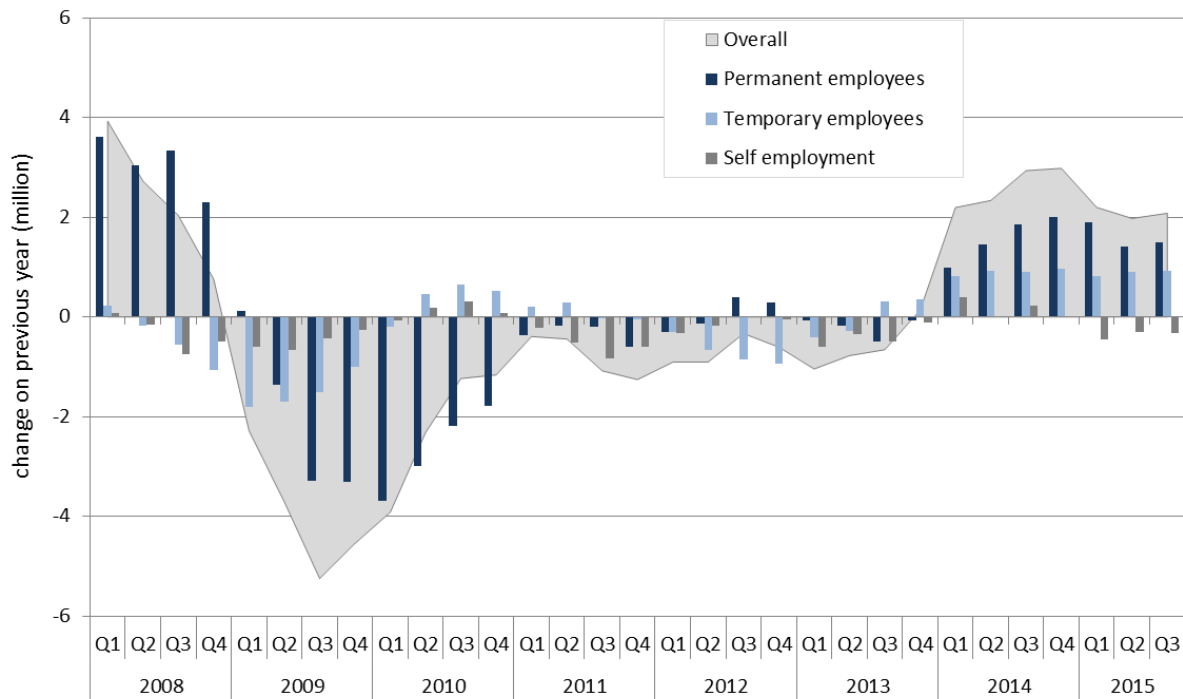
Source : Autor 2015, p.15, basé sur Goos et al. 2014.

Figure 2 : Évolution de l'emploi (en milliers) par quintile d'emploi-salaire et par groupe du secteur des services, UE, 2011 T2–2015 T2.



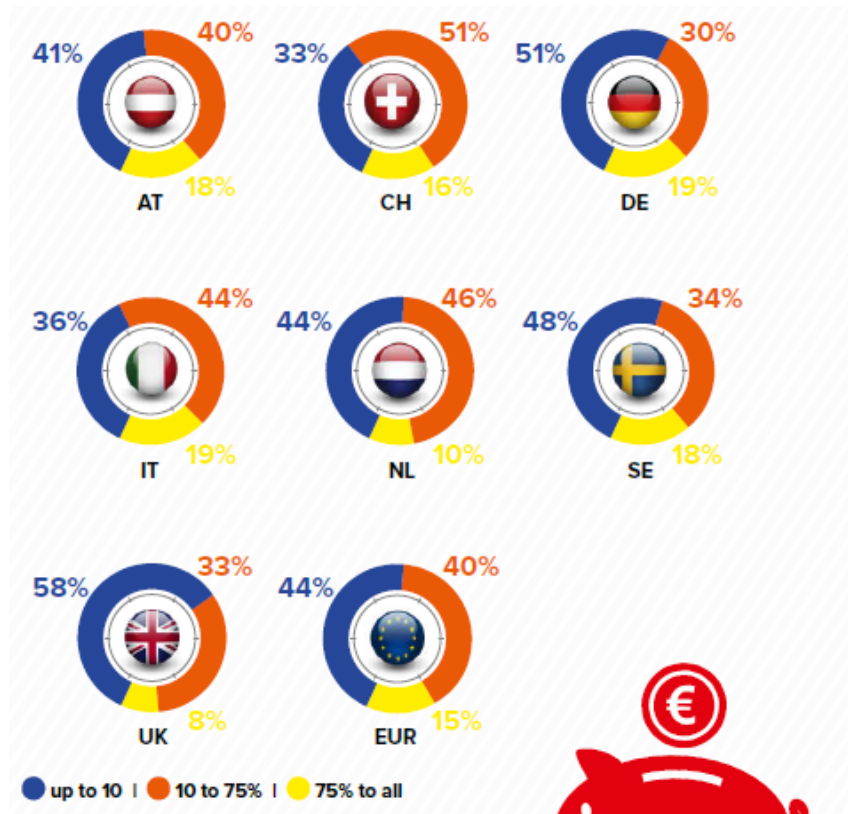
Source : Fernández-Macías, Hurley, Bisello 2017, p. 18 dark : private knowledge-intensive, middle : non-knowledge-intensive, light : public knowledge-intensive services publics.

Figure 3: Évolution de l'emploi permanent, temporaire et indépendant, UE 28 2008-2015



Source : Eurostat, Commission européenne 2016, p. 30.

Figure 4 : Part devenus provenant du travail sur les plates-formes sur l'ensemble des revenus personnels.



Source : <http://www.feps-europe.eu/assets/1eeb6041-28d5-4498-b545-dd8afb5a71bd/europeangigeconomy-shortversionpdf.pdf>

2.7 Bibliographie

- Arntz, M., Gregory, T., & Zierahn, U. (2016). *The Risk of l'automatisation for Jobs in OCDE Countries* (OCDE, Documents de travail sur le social, l'emploi et les migrations n°189). Paris OCDE. Extrait de http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-risk-of-automation-for-jobs-in-oecd-countries_5jlz9h56dvq7-en
- Autor, D. H. (2015). Why Are There Still So Many Jobs? *Journal of Economic Perspectives*, 29(3), 3–30.
- Bowles, J. (2014). The computerization of European jobs. Extrait de <http://bruegel.org/2014/07/chart-of-the-week-54-of-eu-jobs-at-risk-of-computerisation/>
- Breemersch, K., Damijan, J. P., & Konings, J. (2017). *What Drives Labor Market Polarization in Advanced Countries? The Role of China and Technology*. VIVES discussion n°61. Louvain : VIVES. Extrait de <https://feb.kuleuven.be/VIVES/publicaties/discussionpapers/DP/dp2017/vives-discussion-paper-61-labor-market-polarization>
- Cirillo, V. (2016). Employment Polarisation in European industries. Accepté par *International Labour Review*. <https://doi.org/10.1111/ilr.12033>
- Commission européenne. (2016). *Key economic, employment and social trends behind a European Pillar of Social Rights*. Document de travail des services de la Commission, SWD (2016) 51 final. Bruxelles : CE. Extrait de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:52016SC0051>
- Fernández-Macías, E., Hurley, J., & Bisello, M. (2017). *What do Europeans do at work? A task-based analysis: European Jobs Monitor 2016*. Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne. Extrait de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1617en.pdf
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2013). *The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation*. Oxford : Oxford Martin School. Extrait de https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf
- Goos, M., Manning, A., & Salomons, A. (2014). Explaining Job Polarization: Routine-Biased Technological Change and Offshoring. *American Economic Review*, 104(8), 2509–2526. <https://doi.org/10.1257/aer.104.8.2509>
- Hüsing, T., Korte, W. B., & Dashja, E. (2015). *E-skills in Europe 2020. Trends and forecasts for the European ICT professional and digital leadership market*. Bonn : empirica. Extrait de http://eskills-lead.eu/fileadmin/lead/working_paper_-_supply_demand_forecast_2015_a.pdf
- Huws, U., Spencer, N. H., Syrdal, D. S., & Holts, K. (2017). *Work in the European Gig Economy – Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. Bruxelles : UNI Europa/FEPS. Extrait de <http://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2017/11/europeagigeconomy-longversionpdf.pdf>
- Mandl, I., Curtarelli, M., Riso, S., Vargas, O., & Gerogiannis, E. (2015). *New forms of employment*. Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne. Extrait de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461en.pdf
- Vermeulen, G., Wilkens, M., Biletta, I., & Fromm, A. (2017). *Exploring self-employment in the European Union*. Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne. Extrait de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1718en.pdf

3 Présentation 1 : Prof. Gérard Valenduc (ETUI et Université de Namur, Belgique) – Principales tendances sur le marché du travail

Gérard Valenduc a expliqué les différentes approches de l'évaluation de l'impact de la numérisation sur le marché du travail et les raisons pour lesquelles des chiffres si divergents apparaissent dans les diverses prévisions (Valenduc & Vendramin, 2016). En général, ces divergences résultent d'interprétations différentes de la relation entre les potentiels des nouvelles technologies, leur potentiel de substitution des tâches humaines, et les changements qui en résultent dans les professions et les emplois, de la substitution d'emplois entiers à des changements dans leur contenu et leurs exigences. La célèbre étude « Oxford » (Frey & Osborne, 2013) et les études suivantes qui s'en sont inspirées (Bowles, 2014) partent du principe que les tâches routinières et non routinières sont de plus en plus automatisées, ce qui se traduit immédiatement par un risque considérable de destruction pour les emplois et les professions contenant ces tâches. Ainsi, les chiffres alarmants d'environ 40 à 50 % des emplois sur le point d'être automatisés se concrétisent.

D'autres études examinent plus en détail le contenu des emplois et constatent qu'au sein d'une même profession, le contenu de l'emploi et les tâches sont très hétérogènes. Les emplois se composent d'un ensemble de tâches dont certains éléments peuvent être automatisables tandis que d'autres ne le sont pas. En utilisant la base de données du PIAAC de l'OCDE sur les compétences au travail, Arntz et al. concluent que quelque 8 à 12 % des emplois sont menacés par la numérisation, mais que la moitié d'entre eux sont davantage susceptibles d'être transformés que détruits (Arntz, Gregory, & Zierahn, 2016).

Une troisième approche construit des indices d'automatisation à partir des enquêtes actuelles sur les conditions de travail actuelles, en considérant les emplois comme automatisables qui « n'incluent pas de capacité significative de flexibilité des tâches, de réactivité, de résolution de problèmes, d'interaction sociale ou d'intuition humaine » (Valenduc, 2017). Cela génère des chiffres similaires à l'angle de l'OCDE, soit entre 10 % et 15 % (Conseil d'orientation pour l'emploi, 2017 ; Le Ru, 2016).

En supposant que la relation des emplois et des technologies peut être façonnée et qu'elle est en train de l'être, cela suggère que les capacités respectives des humains et des « robots ou algorithmes doivent être utilisés de manière complémentaire plutôt que substitutive, en se concentrant sur la capacité des humains à se comporter intelligemment dans des situations et des environnements non structurés, à être créatifs et intuitifs, à traduire les idées en innovations, à concevoir des stratégies et à gérer les relations humaines et sociales ».

Un défi différent du nombre d'emplois à créer ou à disparaître consiste en des changements émergents dans la relation d'emploi qui peuvent éventuellement menacer ses composantes de base à travers de nouveaux modèles économiques, le capitalisme de plate-forme et le travail « à la demande ». Ici, les charges de travail, les tâches et les projets perdent leur relation avec les heures de travail ; les salaires peuvent devenir flexibles et davantage basés sur le marché avec la progression de la rémunération à la pièce et des enchères sur les plates-formes. Enfin, les frontières entre l'emploi et le travail indépendant s'estompent, les logiques freelance s'établissant chez les salariés de même que les logiques salariales chez les indépendants. Par conséquent, la discussion doit aller au-delà de la question du « nombre d'emplois » pour s'intéresser à la question du « type d'emplois ».

4 Présentation 2 : Irene Mandl (Eurofound) – Nouvelles formes d'emploi et travail indépendant

Irene Mandl a présenté les résultats de deux études menées par Eurofound sur les « nouvelles formes d'emploi » (Mandl, Curtarelli, Riso, Vargas, & Gerogiannis, 2015) et sur le travail indépendant en Europe

(Vermeulen, Wilkens, Biletta, & Fromm, 2017). Dans ce rapport, les nouvelles formes d'emploi sont caractérisées par l'émergence ou l'augmentation de leur pertinence depuis l'an 2000, par des lieux de travail non conventionnels, le recours aux TIC accompagné de changements dans la relation d'emploi, par des modèles de travail et de la mise en réseau. Cela comprend le travail sur plates-formes et d'autres formes de travail occasionnel, le travail sur pièces justificatives, le travail mobile ainsi que le partage d'emploi et la gestion intérimaire. Ces formes de travail ont des impacts positifs ou négatifs variés à la fois sur le marché du travail et sur les conditions de travail, le partage de l'emploi et des employés et la gestion intérimaire ayant l'impact le plus bénéfique dans les deux dimensions. Le rapport sur le travail indépendant fournit une typologie qui distingue les formes plus ou moins stables ou vulnérables. Sur les 32 millions de travailleurs indépendants en Europe, 17 % d'entre eux sont considérés comme vulnérables et 8 % sont dissimulés, tandis qu'un quart des travailleurs indépendants est dans une situation stable (il s'agit de petits commerçants, d'agriculteurs ou encore d'employeurs). Les travailleurs indépendants vulnérables et dissimulés constituent le groupe dans lequel on observe des situations précaires ou même des « faux indépendants ». 40 % d'entre eux se sont mis à leur compte par nécessité et seulement 45 % ont plusieurs clients. 63 % des personnes vulnérables se situent dans le quintile de revenu le plus bas et ne travaillent en moyenne que 29 heures par semaine. Si le travail indépendant recouvre clairement des modes de travail variés et très favorables, la situation des travailleurs indépendants vulnérables pose des défis à la législation existante, notamment en termes de protection sociale et de représentation (Mandl, 2017).

5 Groupes de travail

5.1 *Emploi précaire et atypique*

Des données ont tout d'abord été recueillies sur les marchés du travail du secteur des services des différents pays des participants. Cela a nécessité une clarification d'ordre terminologique. Le groupe utilise le terme « atypique » pour les contrats non permanents et parle de travail « précaire » en se référant aux circonstances de la vie avec des revenus faibles et imprévisibles, une sécurité sociale limitée et l'incapacité des travailleurs à faire des plans à plus long terme. En **Suède**, aucun signe n'indique une augmentation significative de l'emploi atypique. Pourtant, les jeunes ont tendance à travailler dans le cadre de contrats plus atypiques, souvent en guise de tremplin vers un emploi régulier. Toutefois, la Suède est un cas particulier en raison de son marché du travail très réglementé, de l'influence importante de ses syndicats et de ses partenaires sociaux et de la vigueur générale de son économie. Dans le secteur des médias, on assiste à une expansion du travail free-lance – en effet, il y a 15 ans, la plupart des personnes travaillant dans ce secteur étaient employées, aujourd'hui il s'agit de professionnels indépendants spécialisés dans différentes tâches.

En **Finlande**, en raison du développement économique négatif des dernières années, le taux de chômage est élevé. Alors que l'économie se redresse, de nouvelles possibilités émergent, toutefois la croissance de l'emploi s'observe davantage dans les contrats à temps partiel que dans les contrats à durée indéterminée. Le gouvernement soutient toutes sortes de formes d'emploi atypiques en raison de la situation économique. Le travail indépendant s'est répandu, notamment dans le secteur de la construction et dans les médias / le journalisme. Dans les médias, un changement structurel massif s'est produit voilà 4-5 ans. La majorité des employés est devenue free-lance, travaillant pour les mêmes entreprises, mais percevant moins de revenus et devant souscrire eux-mêmes un régime de sécurité sociale. L'économie de plate-forme n'est pas si importante en Finlande. UBER par exemple n'a pas réussi à s'établir puisque le « règlement Taxi » y était très puissant. Cette situation a fait l'objet d'une certaine mobilisation de la part des chauffeurs de taxi, mais le secteur sera bientôt de nouveau déréglementé.

Cela reflète une contradiction commune entre les travailleurs d'un secteur ou les entreprises en place d'un côté, et les consommateurs d'autre part, qui apprécieraient une baisse du tarif des courses de taxi en Finlande. Airbnb est présent mais n'a que très peu perturbé le secteur hôtelier. Les entreprises de nettoyage elles aussi sont principalement basées sur des plates-formes.

En **Italie**, les travailleurs indépendants sont nombreux (environ 20 %). Près de 2,8 millions de travailleurs ont un contrat à durée déterminée (ou sont des travailleurs intérimaires). Jusqu'à présent, l'impact de la numérisation ne peut être discerné des autres phénomènes influençant le marché du travail. Au sein du service postal public **bulgare**, 30 % des employés travaillent actuellement quatre heures par jour contre leur gré. Le taux de syndicalisation y est de 80 % et les non-membres sont également protégés par les conventions collectives établies. Sur le marché du travail bulgare en général, il existe de nombreux spécialistes hautement qualifiés dans le domaine des TIC, et des « villes entières d'externalisation » ont vu le jour grâce aux investissements directs étrangers de nombreuses entreprises américaines, européennes et russes. Pour d'autres professions de service (comme le journalisme et la traduction), les projets européens constituent une part non négligeable du marché du travail, mais créent également bien souvent des emplois atypiques. La question de la sécurité sociale et de la représentation des free-lances n'est pas souvent évoquée dans le pays et il n'existe encore aucune législation, bien que cette dernière fasse l'objet de discussions tripartites. En **Allemagne**, le marché du travail est « en pleine croissance » avec des taux d'emploi en hausse et même des niveaux de salaires en augmentation après une période de stagnation. Au cours des années 1990 et 2000, le marché du travail a été libéralisé et déréglementé, ce qui a entraîné une augmentation de la part des emplois atypiques. L'Allemagne possède l'un des plus grands secteurs à bas salaires (plus de 20 %) parmi les pays européens. Un salaire minimum légal y a été introduit en 2015 et s'élève à 8,80 € brut. Tandis que l'emploi régulier continue de prédominer, l'emploi atypique se répand et sa part rattrape rapidement celle de l'emploi régulier. De nombreuses personnes travaillent à temps partiel, notamment à raison de 10 heures par semaine (mini-jobs), et la déréglementation du marché du travail a entraîné une forte croissance du travail temporaire (1 million de travailleurs). Là encore, l'influence de la numérisation ne peut être facilement distinguée de celle de la politique de libéralisation, de la restructuration des entreprises ou de la transnationalisation. Certaines nouvelles formes de travail indépendant, comme le travail sur les plates-formes collaboratives, doivent leur existence à des plates-formes Internet, mais ce phénomène reste jusqu'à présent marginal. En Allemagne, la **libéralisation** des services postaux a également eu un impact négatif évident sur les conditions de travail. En effet, même si l'État détient encore des parts dans les entreprises de télécommunications et de services postaux, il ne les utilise pas à des fins stratégiques et on ne doit certainement pas s'attendre à ce qu'il le fasse pour empêcher / réglementer l'emploi atypique ou pour soutenir le travail décent. Si la « Deutsche Post » est fortement syndiquée, ses concurrents eux ne le sont pas.

Irene Mandl, qui a participé au groupe de discussion, a présenté son point de vue depuis la perspective européenne et scientifique. Selon elle, il est difficile d'**évaluer les nouvelles évolutions** et d'identifier les formes nouvelles et atypiques de travail à partir des statistiques du marché du travail et des enquêtes européennes menées par exemple par Eurofound. Les résultats sur les formes émergentes de travail reposent donc principalement sur la recherche qualitative. Ainsi, si l'on considère uniquement les formes d'emploi les plus récentes (plus atypiques qu'atypiques / « hyper-atypiques »), certaines sont très précaires, d'autres moins (voir Mandl et al., 2015). D'autres sont considérées comme une amélioration par rapport aux conditions précédentes.

L'**emploi de plate-forme collaborative** résulte bien évidemment de la numérisation. Jusqu'à présent, les preuves suggèrent que la plupart des travailleurs des plates-formes le font pour gagner un revenu

supplémentaire ou de l'« argent de poche », mais une minorité d'entre eux tirent une plus grande partie de leurs revenus du travail de plate-forme. Le **travail mobile** basé sur les TIC est défini comme étant tout ce qui est plus mobile que le télétravail, par exemple le travail effectué depuis les sites des clients ou en voyage. Il s'agit également d'un bon exemple d'emploi atypique mais pas nécessairement précaire, et certains travailleurs mobiles, mais pas tous, en sont en règle générale satisfaits. Pourtant, cette forme d'emploi atypique suscite certaines préoccupations, par exemple en ce qui concerne les longues heures de travail ou encore l'isolement social.

Sur la base de cet aperçu, le groupe a rassemblé des exemples et des idées de réglementation favorable et de **bonnes pratiques de recrutement des travailleurs atypiques**. Du point de vue finlandais, il est important de veiller à ce que le droit de la concurrence n'empêche pas les « faux » indépendants de négocier collectivement. Par exemple, les journalistes free-lance se battent pour le **droit à la négociation collective**. Une « coopérative de journalistes free-lance » a également été lancée par un syndicat, mais nous attendons d'autres nouvelles à ce sujet. En Bulgarie, des infirmières, des chauffeurs de taxi, des photographes et d'autres travailleurs indépendants se sont organisés au sein de coopératives par le biais de plates-formes numériques – il ne s'agit pas d'une négociation collective en soi, mais il semblerait qu'il s'agisse d'un substitut suffisamment efficace. Un représentant de l'unité allemande de ver.di chargé de recruter des travailleurs indépendants a souligné la nécessité pour ces travailleurs de se battre, de se faire entendre, de démontrer et de tester leur pouvoir collectif – avec l'aide de leur organisation respective. Il semblerait qu'afin de mettre en œuvre des politiques en leur faveur, des responsables politiques demandent où sont organisées les manifestations. Du point de vue suédois, il est urgent que les syndicats se concentrent sur les membres potentiels et deviennent plus pertinents pour les personnes qui ne savent pas aujourd'hui en quoi il est dans leur intérêt d'adhérer à un syndicat. Toutefois, pour que cela soit réalisable, la Suède a également besoin, en ce qui concerne les travailleurs indépendants, de procéder à une modification de sa législation actuelle en matière de concurrence. A cet égard, ver.di et IG Metall ont profité de solutions numérisées et – par le biais de leurs propres plates-formes – offrent des conseils aux indépendants. « Vous obtenez des réponses et vous les obtenez rapidement – de vos collègues, pas de professionnels. Les personnes qui proposent des services de consultation doivent elles-mêmes faire ce métier. » Ce service n'a pas été conçu comme un processus descendant, mais il a été « fait par les gens eux-mêmes », et il est largement considéré comme le genre de processus politique impossible de s'accomplir du haut vers le bas. Chez ver.di, cela a été un long processus, mais depuis, les travailleurs indépendants sont régulièrement consultés au sujet de l'élaboration de la stratégie du syndicat.

Du point de vue finlandais, le fait de garantir que les emplois atypiques ne sont pas moins chers pour l'employeur et n'entraînent donc pas de dumping social est une tâche importante. La proposition de la CE visant à élargir le champ d'application de la **sécurité sociale** est une bonne initiative – fournir une base européenne pour l'accès à la sécurité sociale quel que soit le statut spécifique de l'emploi. Pour y parvenir, il faut constituer des principes au niveau de l'UE, sans oublier d'atteindre l'objectif de **normes mondiales**. Le représentant italien a également estimé que les **droits minimaux** devaient être couverts par la législation. Cependant, dans ce processus, il est difficile de ne pas mettre en danger les régions et les secteurs réglementés par des normes plus strictes et, afin d'y parvenir, les syndicats doivent être plus inclusifs. L'Italie est un exemple de main-d'œuvre très fragmentée par secteur et par statut d'emploi, et ce sur un même lieu de travail par exemple : les travailleurs intérimaires dépendants de l'entreprise principale, les nettoyeurs, l'entreprise qui gère le site, les personnes qui servent de la nourriture (restauration). Toutes ces professions sont syndiquées dans différentes catégories et doivent être reliées entre elles en fonction de leur intérêt commun et, éventuellement, du lieu de travail ou du lieu de

prestation de services. La promotion d'une Charte des droits universels des travailleurs pourrait fournir une vision globale.

Tout ceci présente des tâches interminables pour les syndicats, et le groupe a convenu que ces derniers devaient réfléchir aux problèmes qu'ils peuvent résoudre eux-mêmes et au type de tâches qui devraient être imposées aux décideurs politiques. Les syndicats doivent garder à l'esprit que l'objectif n'est pas de réglementer l'emploi précaire en tant que tel, mais de l'éviter en réglementant les formes d'emploi atypiques dans le sens d'un « bon » emploi. À cette fin, le groupe de travail a résumé les résultats intermédiaires suivants, qui doivent être pris en compte par les syndicats lors de l'élaboration de leurs stratégies :

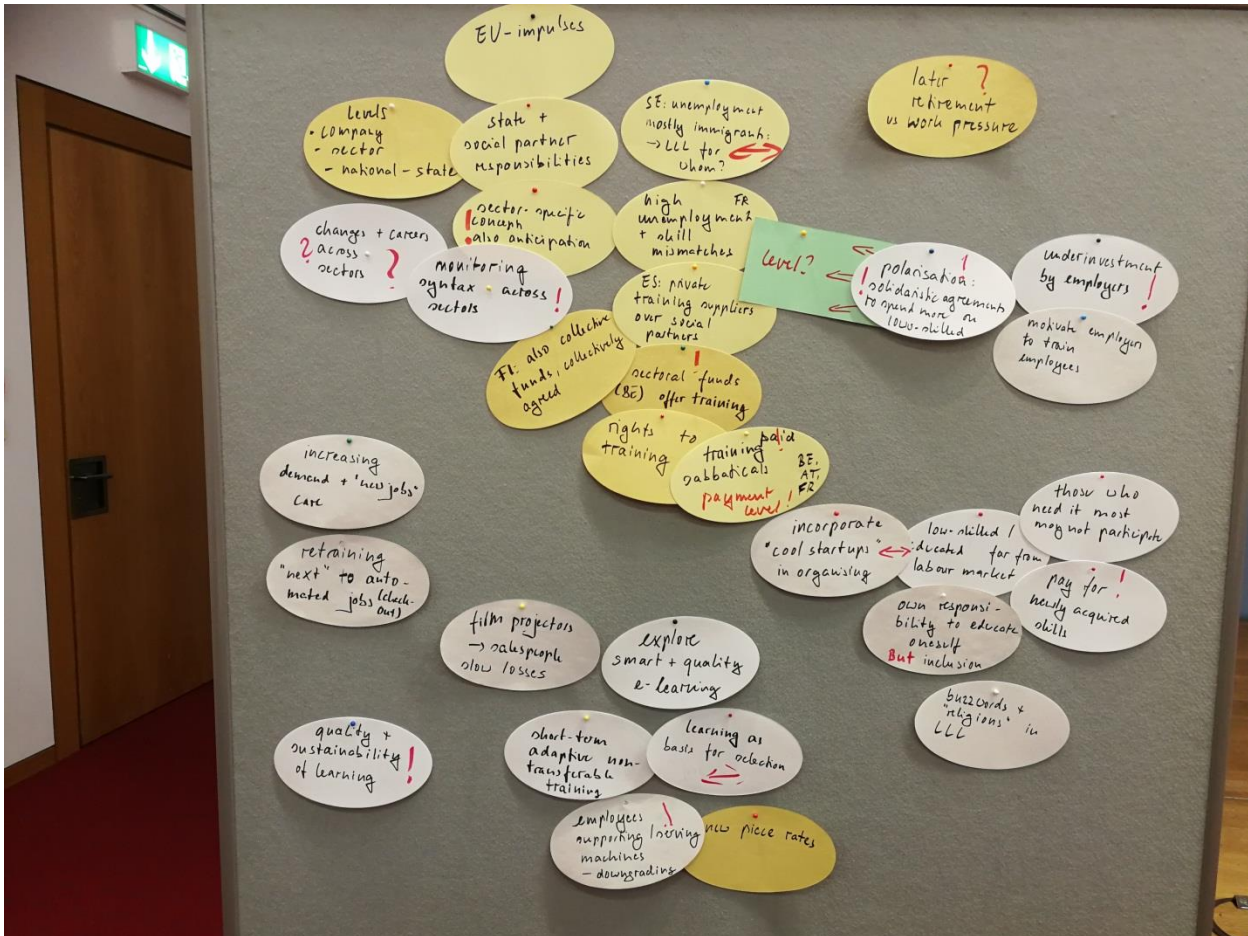
- Restructuration des syndicats ; inviter tous les travailleurs (y compris les travailleurs indépendants) et leur donner la possibilité de se faire entendre et d'être représentés. Aider les gens à s'aider eux-mêmes et ainsi les autonomiser.
- Les syndicats doivent prendre leurs responsabilités et participer à la discussion sur le type de société et la qualité de vie que les gens veulent avoir et l'inclure dans leur récit.
- Utiliser les réseaux sociaux pour organiser des campagnes, fournir des explications et un récit, diffuser des idées et expliquer leurs droits aux travailleurs indépendants.
- Discuter longuement de ce que l'UE doit faire (cela pourrait inclure les droits minimaux et la protection pour tous quelle que soit leur forme de travail, y compris le droit de représentation, de formation, de sécurité sociale, etc.) et exercer une pression dans ce sens à chaque fois que cela est possible.

5.2 *Organisation de la formation tout au long de la vie*

Ce groupe de travail a documenté sa discussion sur un tableau d'affichage, et les notes suivantes sont une reconstruction des arguments à partir de leur visualisation.

Les approches concernant la formation et l'apprentissage tout au long de la vie sont façonnées à la fois par l'évolution générale actuelle et future et par celle du marché du travail de chaque pays. Nous voyons généralement des personnes qui prennent leur retraite plus tard, mais qui sont confrontées à des changements technologiques et organisationnels continus et à des pressions professionnelles croissantes. Il existe un consensus général sur la nécessité de l'apprentissage tout au long de la vie, mais aussi une prolifération de mots à la mode et de « religions » autour du sujet. Néanmoins, on constate que les employeurs continuent de **sous-investir** dans la formation de leur main-d'œuvre et doivent être motivés pour les former. Il y a le principe bien connu de Saint Matthieu (tiré de la Bible) dans l'éducation et la formation continue : « À ceux qui ont reçu une formation continue », c'est-à-dire que les personnes les plus qualifiées et les plus instruites sont aussi les plus susceptibles d'être impliquées dans la formation continue. Inversement, les personnes **peu qualifiées** et peu instruites qui auraient le plus besoin de formation peuvent être exclues, et sont davantage exposées au chômage, au sous-emploi et à un détachement croissant du marché du travail. En effet, lorsque les effectifs diminuent, les entreprises sont restructurées et les évaluations du rendement sont resserrées, dès lors la **capacité d'apprentissage** peut devenir un critère de sélection des employés en vue d'un licenciement.

Figure 1 : Organisation de la formation tout au long de la vie – résultats de la discussion



En Suède, la population active est généralement bien impliquée dans la formation, et le chômage se concentre sur les immigrés. Cela soulève la question de savoir à qui l'apprentissage tout au long de la vie doit être étendu. La France connaît un taux de chômage plus élevé et est confrontée à de fréquentes inadéquations de compétences. En Belgique, en France et en Autriche, il existe la possibilité de prendre un **congé sabbatique de formation** dans le cadre duquel une partie du revenu de remplacement est versée – mais le niveau des paiements ne permet pas systématiquement à tous de prendre un congé sabbatique. La Belgique, comme la Suède et la Finlande, dispose de **fonds sectoriels** administrés par les partenaires sociaux offrant une formation continue – un concept généralement favorisé par les syndicats car les partenaires sociaux sont susceptibles d'être mieux informés que les autres fournisseurs quant aux besoins en matière de compétences et aux exigences actuelles. Néanmoins, en Espagne, la législation récente favorise les fournisseurs de formation du secteur privé au détriment de la formation dispensée par les partenaires sociaux.

Par conséquent, les contextes et les **responsabilités en matière d'apprentissage** et de formation sont inégalement répartis. Inévitablement, les individus ont aussi la responsabilité de s'instruire, mais celle-ci doit être complétée par des **droits** à la formation. Avec les distributions actuelles de compétences et de formation, les acteurs collectifs doivent également aborder la question de l'accès et de l'**inclusion sociale**. La formation peut et doit être dispensée aux niveaux de l'entreprise, sectoriel et national, et les responsabilités doivent être partagées entre l'État, les entreprises individuelles et les partenaires sociaux.

L'UE peut donner des impulsions et soutenir l'innovation dans la formation ainsi que le transfert de bonnes pratiques. Des concepts sectoriels spécifiques doivent également être élaborés en vue d'inclure des outils et des méthodologies permettant d'**anticiper et de suivre les besoins en matière de compétences** – mais ce suivi doit également s'étendre au-delà des secteurs, car les frontières sectorielles sont souvent floues et les travailleurs peuvent avoir besoin de planifier et de poursuivre leur carrière dans différents secteurs. Ici, les évolutions lentes et progressives doivent également attirer l'attention : dans les cinémas numériques, par exemple, la projection de films est largement automatisée et les projecteurs de films, une fonction autrefois qualifiée, sont devenus des vendeurs de pop-corn ou de boissons.

Par conséquent, les partenaires sociaux doivent prêter attention à **la qualité et à la durabilité** de la formation. Une bonne formation doit se distinguer d'une formation adaptative et non transférable à court terme qui n'améliore pas les perspectives. La formation doit s'opposer au déclassement et à la déqualification des emplois par lesquels les employés deviennent de simples « serveurs » des machines – et doit soutenir des méthodes plus holistiques et davantage axées sur la qualité pour déployer les nouvelles technologies. Selon les marchés du travail sectoriels ou intersectoriels, elle peut être orientée vers des secteurs de demande croissante et les « **nouveaux emplois** » (par exemple dans le domaine de la santé et des soins) ou peut avoir lieu « à côté » d'emplois en cours d'automatisation, offrant ainsi des **compétences complémentaires** aux fonctions remplacées par les machines.

D'autres idées et suggestions concrètes ont été formulées :

- Face à la polarisation des marchés du travail où la part du travail peu qualifié s'étend, il est nécessaire de créer des accords solidaires permettant d'augmenter les dépenses de formation pour les personnes peu qualifiées.
- D'une manière générale, les partenaires sociaux doivent veiller à ce que les compétences nouvellement acquises par leur personnel soient dûment reconnues et rémunérées.
- L'apprentissage en ligne intelligent et de haute qualité doit être exploré là où sa flexibilité est également favorable aux travailleurs.
- Le cas échéant, les start-ups « en vogue » et leurs besoins de formation pourraient être intégrés dans la formation.

Sur le tableau d'affichage, les suggestions centrales et généralement acceptées ont été marquées d'un **!** rouge, les questions ouvertes d'un **?** rouge, et les zones de tension à l'intérieur et entre les points d'un **↔** rouge.

En conclusion, le groupe a suggéré que

- Le travail humain ne doit pas être « comme une machine », les emplois doivent être redessinés en fonction des forces humaines, en gardant un contexte de travail flexible, en s'assurant que les compétences peuvent également être utilisées, et sont ainsi rendues durables.
- Les droits à la formation, les fonds sectoriels et les congés sabbatiques rémunérés sont de bonnes idées.
- Les partenaires sociaux pourraient promouvoir des conventions collectives solidaires liées à la formation dirigeant davantage de fonds et de compensations vers les personnes peu qualifiées.

5.3 *Relations de travail (décentes)*

Ainsi, le groupe a également discuté des moyens pour les syndicats d'inclure et de représenter les travailleurs indépendants en tant que membres et de négocier collectivement pour et avec eux. Cela nécessite un cadre juridique approprié qui reconnaît le travail en tant que tel, tant au niveau européen

que national, et qui fournit une meilleure base de négociation. L'échange et la coordination des syndicats et l'apprentissage mutuel à partir des bons exemples sont également essentiels. Ce groupe a suggéré de rendre la formation obligatoire, car il s'agit de la seule manière de protéger les membres des syndicats et la future main-d'œuvre à l'ère du numérique. Des plates-formes « équitables » gérées ou accréditées par les syndicats ont également été suggérées.

6 Plénière

La discussion en plénière s'est concentrée sur la question de savoir comment les syndicats pouvaient rester à la fois pertinents et attractifs. Le domaine de la **formation et de l'apprentissage** semble jouer un rôle central à cet égard et offrir des possibilités de réussite. Les objectifs des syndicats doivent aller au-delà de la garantie de l'employabilité des individus. La formation et l'apprentissage visent également à limiter la polarisation sur le marché du travail et à promouvoir l'**inclusion**, en veillant à ce que les personnes déjà hautement qualifiées ne soient pas les seules à profiter de ces politiques. L'acquisition des compétences et le **renforcement des capacités** doivent créer et accroître les options permettant aux travailleurs d'être actifs et employés dans différents domaines. Les fonds auxquels l'État et les partenaires sociaux contribuent ont fait l'objet de longues discussions mais sont encore considérés comme utiles. Il doit incomber aux partenaires sociaux et non à l'État de décider de la répartition des fonds et des priorités. Cela est d'autant plus important que l'éducation et la formation constituent également des marchés de services nouveaux et en expansion ainsi que des objectifs de politiques européennes et nationales de privatisation. Les syndicats et les travailleurs ont cependant intérêt à ne pas remplacer la formation par un marché, à conserver l'association de **compétences supérieures et de travail de qualité** permettant aux travailleurs de les utiliser et de les perfectionner. D'une part, les approches « nordiques » en matière d'apprentissage et de formation pourraient prendre de l'importance à l'avenir. D'autre part, il reste la question de savoir jusqu'où ils peuvent être étendus dans les différents contextes nationaux ou au niveau européen.

L'émergence de plates-formes doit être prise au sérieux et les rôles des employés et des employeurs doivent clairement être définis. Ici, les initiatives des différents pays doivent être coordonnées.

Parmi les autres questions cruciales figure la **base de membres** actuels et futurs. Cela n'affecte pas seulement les travailleurs indépendants, mais aussi les groupes de plus en plus divers de travailleurs plus ou moins précaires. Sans négliger les circonscriptions traditionnelles, les syndicats doivent devenir plus pertinents et plus attrayants pour les groupes d'employés en pleine expansion. Dans la mesure où les conditions de travail changent, un changement d'approche consisterait à présenter les syndicats comme des **partenaires de dialogue modernes**, en tenant compte des besoins de flexibilité tout en préservant certains principes. Cela s'applique non seulement à leur position vis-à-vis de l'employeur, mais aussi à leurs propres électeurs : les personnes adoptent une approche différente à l'égard du travail en général pouvant être décrite comme étant plus individualiste, créative ou « millennial », et ces identités doivent être prises au sérieux et traitées de manière appropriée.

Sur le plan institutionnel, il convient de garder à l'esprit que le dialogue social faisait partie intégrante du modèle européen, bien qu'il n'ait pas été réalisé dans tous les pays et qu'il ait même été réduit. Les syndicats doivent le rappeler à l'UE.

Enfin, les syndicats doivent également gagner du terrain dans les parties plus théoriques, voire visionnaires, des débats sur la numérisation. Comment peuvent-ils contribuer à la discussion ou même diriger la discussion sur la société que nous voulons avoir ? Cela exige la capacité de transmettre une image **positive** et améliorée de l'**avenir numérique**. Il y a un effet un débat intense autour du « post-

capitalisme », auquel les syndicats semblent ne pas participer. Cependant, il doit exister des moyens de transformer les menaces en possibilités. Par exemple, l'automatisation pourrait permettre de réduire le temps de travail pour redistribuer les gains numériques.

7 Bibliographie

- Arntz, M., Gregory, T., & Zierahn, U. (2016). *The Risk of l'automatisation for Jobs in OCDE Countries* (OCDE, Documents de travail sur le social, l'emploi et les migrations n°189). Paris OCDE. Extrait de http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-risk-of-automation-for-jobs-in-oecd-countries_5jlz9h56dvq7-en
- Bowles, J. (2014). The computerization of European jobs. Extrait de <http://bruegel.org/2014/07/chart-of-the-week-54-of-eu-jobs-at-risk-of-computerisation/>
- Conseil d'orientation pour l'emploi. (2017). *Automatisation, numérisation et emploi*. Paris. Extrait de http://www.coe.gouv.fr/IMG/pdf/COE_170110_Rapport_Automatisation_numerisation_et_emploi_Tome_1.pdf
- Frey, C. B., & Osborne, M. (2013). *The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation* (Oxford Martin Programme on Technology and Employment) (p. 77). Oxford, Royaume-Uni : Oxford Martin School, Université d'Oxford.
- Le Ru, N. (2016). *Les effets de l'automatisation sur l'emploi : ce qu'on sait et ce qu'on ignore. Notes d'analyse de France Stratégie n°49*. Paris France Stratégie. Extrait de <http://www.strategie.gouv.fr/publications/leffet-de-lautomatisation-lemploi-quon-sait-quon-ignore>
- Mandl, I. (2017, December). *Nouvelles formes d'emploi et travail indépendant*. Présenté à l'atelier d'UNI Europa « Façonner les relations sociales dans le cadre de la numérisation du secteur des services – Atelier 2 : Marchés du travail », Berlin. Extrait de <http://unieuropaprojects.org/content/uploads/2017-12-11-irene-mandl-fv.pdf>
- Mandl, I., Curtarelli, M., Riso, S., Vargas, O., & Gerogiannis, E. (2015). *New forms of employment*. Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne. Extrait de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461en.pdf
- Valenduc, G. (2017, Décembre). *Tendances clés sur le marché du travail*. Présenté à l'atelier d'UNI Europa « Façonner les relations sociales dans le cadre de la numérisation du secteur des services – Atelier 2 : Marchés du travail », Berlin. Extrait de <http://unieuropaprojects.org/content/uploads/2012-12-11-gerard-valenduc-fv.pdf>
- Valenduc, G., & Vendramin, P. (2016). *Work in the digital economy: sorting the old from the new* (N°2016.03) (p. 52). Bruxelles : ETUI. Extrait de http://ftu-namur.org/fichiers/Work_in_the_digital_economy-ETUI2016-3-EN.pdf

Vermeulen, G., Wilkens, M., Biletta, I., & Fromm, A. (2017). *Exploring self-employment in the European Union*. Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne. Extrait de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1718en.pdf