

Bruxelles, le 18 avril 2018  
[12518/AK/CG]

**Définir les relations sociales dans le cadre de la numérisation du secteur  
des services  
Défis et opportunités pour les partenaires sociaux**

**Projet de conférence  
15 et 16 mai 2018, Bruxelles**

**Document de travail sur le plan en 10 points**

**PROJET FINAL**

## Table of Contents

<b>1</b>	<b>Introduction</b> _____	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Le rôle et la mission d'UNI Europa</b> _____	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>Les grands défis syndicaux à l'ère de la numérisation</b> _____	<b>3</b>
<b>1.3</b>	<b>Définir les relations sociales dans le cadre de la numérisation du secteur des services</b> _____	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Plan d'action en 10 points</b> _____	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>Les syndicats en tant que moteurs de l'évolution des relations sociales</b>	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>Les syndicats s'adaptent à l'évolution de la main-d'œuvre</b> _____	<b>6</b>
<b>2.3</b>	<b>Représentation des travailleurs au niveau des entreprises</b> _____	<b>7</b>
<b>2.4</b>	<b>La négociation collective dans l'économie mondialisée</b> _____	<b>7</b>
<b>2.5</b>	<b>Le besoin impérieux d'une relation d'emploi 4.0 à l'échelle de l'UE</b> ____	<b>8</b>
<b>2.6</b>	<b>Anticipation des changements et possibilités de formation et de recyclage</b>	<b>9</b>
<b>2.7</b>	<b>Protection des données et règles de confidentialité</b> _____	<b>10</b>
<b>2.8</b>	<b>Les services en tant qu'indicateur du bien-être social</b> _____	<b>11</b>
<b>2.9</b>	<b>Un cadre juridique 4.0</b> _____	<b>12</b>
<b>2.10</b>	<b>La dimension sociale dans le cadre de la numérisation du secteur des services</b> _____	<b>12</b>

## **1 Introduction**

### **1.1 Le rôle et la mission d'UNI Europa**

En tant que fédération syndicale européenne des services pour 7 millions de travailleurs, UNI Europa représente les secteurs qui constituent l'épine dorsale de la vie économique et sociale en Europe. UNI Europa représente plus de 250 syndicats nationaux dans 50 pays. UNI Europa et ses affiliés œuvrent ensemble à une Europe équitable et sociale, garante d'emplois sûrs et de qualité, qui respecte les droits bien définis des travailleurs et dans laquelle prévaut un niveau élevé de négociation collective ainsi qu'un taux élevé de syndicalisation. UNI Europa s'efforce de renforcer le pouvoir de ses affiliés dans un monde où l'influence des syndicats nationaux est de plus en plus limitée par l'impact du monde extérieur ainsi que par les gouvernements et les entreprises qui transfèrent la prise de décision au niveau européen et au-delà. En tant que syndicats européens de services, nous nous efforçons de nous soutenir mutuellement en adaptant les cadres nationaux à un monde du travail en constante évolution. En effet, le monde du travail de demain a été l'une des priorités d'UNI Europa ces dernières années, à la suite de politiques innovantes et de partenariats visant à assurer un avenir numérique porteur d'épanouissement pour tous.

Les secteurs qu'UNI Europa représente comprennent le commerce, la finance, les TIC, la poste et la logistique, les services de maintenance et de sécurité, le secteur graphique et de l'emballage, les soins aux personnes et l'assurance sociale, les médias et le divertissement, ainsi que les travailleurs intérimaires, le tourisme, la coiffure & esthétique, les jeux, les sports et le groupe professionnel des cadres.

En amont de notre prochaine Conférence européenne en 2020, UNI Europa s'efforce de mettre sur pied une plateforme politique commune tournée vers l'avenir sur la manière dont les relations sociales, les politiques publiques et l'action syndicale peuvent contribuer à rendre le secteur des services plus juste et durable dans toute l'Europe dans un contexte de numérisation et de mondialisation. Ce projet et la conférence sont des étapes clés dans l'élaboration et la mise en place de cette plateforme.

### **1.2 Les grands défis syndicaux à l'ère de la numérisation**

L'ère de la numérisation pose des défis majeurs à la société en général et aux travailleurs et aux syndicats en particulier. Les défis comprennent : le chômage technologique, la restructuration accélérée par l'essor du numérique et la délocalisation mondiale du travail, la fragmentation de la main-d'œuvre par le travail mobile et hyperflexible, les nouvelles formes de travail faiblement rémunéré et précaire sur les plates-formes, la réglementation accrue du travail et la mainmise

du numérique par le biais des données en tant qu'instrument de pouvoir. Pour que l'ère de la mondialisation et de la numérisation soit innovante et durable pour l'ensemble de la société et que ses avantages et ses opportunités soient équitablement et également répartis, les syndicats doivent réussir à influencer positivement ce processus dans la recherche d'emplois de qualité dans l'ensemble du secteur des services.

L'autonomisation de la main-d'œuvre continuera à jouer un rôle essentiel dans l'augmentation de l'importance des syndicats, qui est de plus en plus remise en question par l'individualisation du travail. La proclamation du socle européen des droits sociaux en novembre 2017 a été une faible réponse aux défis de notre ère numérique. La négociation collective et le dialogue social au niveau national et européen sont essentiels pour que les travailleurs puissent protéger leurs droits durement acquis et obtenir des conditions équitables sur le lieu de travail régenté par le numérique. Il est clair que notre programme de négociation collective doit être adapté, si nécessaire, à un secteur des services de plus en plus numérisé. Le nouveau monde du travail ne se caractérise pas uniquement par de nouveaux obstacles, mais également par des opportunités que les syndicats doivent exploiter afin de renforcer le dialogue social et la négociation collective à tous les niveaux.

UNI Europa aborde ces défis dans son projet « Façonner les relations sociales dans le secteur des services en pleine numérisation - Défis et opportunités pour les partenaires sociaux », l'une de nos principales priorités pour 2017-2018 et un élément clé dans le développement de notre plate-forme politique sur le monde futur des secteurs des services. Il s'agit d'un projet conjoint entre UNI Europa et un institut scientifique autrichien, « Zentrum für Soziale Innovation (ZSI) » / Centre pour l'innovation sociale, et soutenu financièrement par la Commission européenne. Les objectifs essentiels du projet sont résumés ci-dessous.

### **1.3 Définir les relations sociales dans le cadre de la numérisation du secteur des services**

En identifiant et en analysant les facteurs de changement et en explorant de nouvelles approches que peuvent adopter les partenaires sociaux face aux défis liés au maintien de systèmes de relations sociales efficaces dans un secteur des services numérisé, UNI Europa s'efforce de fournir des conseils politiques aux syndicats, aux partenaires sociaux et aux décideurs politiques. Le rôle des syndicats dans l'influence des cadres institutionnels pour le changement fait l'objet de discussions par rapport aux relations sociales, à la négociation collective, au dialogue social et au renforcement des capacités des partenaires sociaux.

En établissant un réseau d'experts syndicaux et universitaires, UNI Europa poursuit les six objectifs clés suivants :

- 1) permettre de comprendre les processus de transformation à l'œuvre dans le secteur des services et leur impact sur les relations sociales à tous les niveaux ;
- 2) Étudier les différences et les similitudes entre les États membres de l'UE et les secteurs en ce qui concerne les facteurs de changement dans le secteur des services et leur impact sur les systèmes nationaux de relations sociales. La recherche comparative se concentre sur cinq groupes de pays : les pays anglo-saxon, les pays d'Europe centrale et orientale, les pays d'Europe continentale, les pays de l'Europe du Nord et ceux de l'Europe méridionale ;
- 3) Formuler des conseils stratégiques portant sur les cadres réglementaires et institutionnels des relations sociales, la négociation collective et le dialogue social ainsi que le renforcement des capacités des partenaires sociaux. Une attention particulière est accordée à l'objectif d'UNI Europa de renforcer le rôle des syndicats dans les négociations collectives ;
- 4) Enrichir le débat sur l'avenir du monde du travail à l'échelle nationale, européenne et mondiale ;
- 5) Mettre en œuvre des activités de recherche capables d'améliorer la base de connaissances en matière de relations sociales au plan européen.
- 6) Contribuer aux réflexions du centenaire de l'OIT sur l'avenir du travail.

L'approche d'UNI Europa est reflétée en détail dans les 10 points suivants, qui sont basés sur les résultats de trois ateliers thématiques qui ont eu lieu dans le cadre du projet d'UNI Europa. Afin d'analyser et d'identifier les défis et les opportunités pour les partenaires sociaux dans un secteur des services numérisé, les trois ateliers ont été divisés en 1) marchés des services, 2) marchés du travail et 3) organisation du travail et stratégie d'entreprise. Les 10 points suivants servent de base au développement de la plate-forme d'UNI Europa sur l'avenir du travail dans le secteur des services en pleine numérisation. Il est essentiel que les syndicats façonnent les relations sociales dans l'intérêt des travailleurs, notamment par le dialogue social et la négociation collective.

## **2 Plan d'action en 10 points**

### **2.1 Les syndicats en tant que moteurs de l'évolution des relations sociales**

La crise financière actuelle a été utilisée dans de nombreux États membres comme prétexte pour attaquer et saper les libertés et les droits syndicaux dans toute l'UE. Dans les pays soumis à des programmes d'assistance financière, la Troïka, c'est-à-dire la Commission européenne, la Banque centrale européenne et le Fonds monétaire international, a imposé des contraintes sur les droits syndicaux et la

négociation collective. Cela a affaibli les structures des relations sociales. Par conséquent, il est encore plus difficile d'affronter et d'influencer les changements dans un secteur des services en pleine numérisation, surtout si l'objectif est de maintenir un modèle social européen.

Si les sociétés européennes s'efforcent d'être innovantes et inclusives et de relever les défis de la numérisation, il est important de renforcer le rôle des syndicats car ils sont les entités représentatives les plus proches du lieu de travail et sont donc confrontés quotidiennement aux changements et aux défis des conditions de travail régies par le numérique. La reconnaissance du rôle important des syndicats, en particulier en ce qui concerne la numérisation du secteur des services, est le premier pas vers la prise en compte des intérêts des travailleurs lorsqu'il s'agit de façonner notre société de demain.

Si l'engagement des institutions de l'UE et des États membres en faveur d'une Europe sociale est plus qu'une proclamation très éloquente, comme l'exprime le « pilier européen des droits sociaux » mentionné ci-dessus, la négociation collective – en particulier au niveau sectoriel – et les accords des partenaires sociaux au niveau de l'UE doivent être mieux protégés et renforcés. Les syndicats jouent un rôle crucial en tant que partenaires sociaux dans les négociations collectives, dans les organes de représentation des travailleurs et dans les réseaux et alliances syndicales dans et entre les entreprises à tous les niveaux.

## **2.2 Les syndicats s'adaptent à l'évolution de la main-d'œuvre**

En ces temps de changements rapides, où le concept du travail évolue vers une approche plus flexible et individualiste et où les frontières entre les entreprises, les lieux de travail, les emplois et les heures de travail s'estompent, les syndicats doivent adapter leur structure organisationnelle pour relever les nouveaux défis et réussir à organiser et à représenter les travailleurs dans les secteurs établis et émergents, y compris l'économie de plate-forme.

Il y a, en particulier, deux défis auxquels les syndicats doivent faire face : premièrement, il est nécessaire que les travailleurs dans des environnements de travail numérisés, dont les emplois et les méthodes de travail sont répartis dans le temps et l'espace, adaptent les structures de communication et mobilisent les travailleurs pour défendre les emplois, les conditions de travail et les intérêts des travailleurs. Il est également important de renforcer la capacité des représentants des travailleurs au niveau de l'entreprise, y compris les membres du conseil de surveillance, à rester en contact avec leur personnel, en particulier si les activités d'une entreprise s'étendent au-delà d'un pays. Deuxièmement, de nouveaux concepts stratégiques doivent être élaborés pour s'adresser aux travailleurs

indépendants ou travaillant dans l'économie de plate-forme, avec des lieux de travail variés et mobiles et des contrats d'emploi ou de service, et le représenter.

Il est essentiel de trouver un équilibre entre les pratiques traditionnelles et efficaces et les nouveaux concepts, afin de garantir les principes fondamentaux du mouvement syndical, tout en faisant entendre la voix des travailleurs et de leurs syndicats dans le monde du travail numérisé.

### **2.3 Représentation des travailleurs au niveau des entreprises**

Les droits de participation des travailleurs sont importants pour permettre aux syndicats et aux représentants des travailleurs d'influencer positivement la prise de décision au niveau de l'entreprise. Dans les économies numérisées, les frontières des entreprises, des emplois et des relations de travail dépendent de plus en plus des stratégies de gestion et des décisions prises dans un contexte international. Toutefois, la participation des travailleurs est encore largement ancrée au niveau national et suit la structure des emplois conventionnels, des lieux de travail et des contrats d'emploi. Il reste difficile d'aller au-delà de ces structures et de couvrir de nouvelles formes de relations de travail, y compris celles des travailleurs indépendants ou des travailleurs de plate-forme.

Actuellement, les droits de participation des travailleurs n'abordent pas les frontières floues entre le travail et les loisirs. Ces droits doivent donc être renforcés. Cela devrait inclure des aspects tels que l'octroi de droits de participation accrue des travailleurs sur l'attribution des contrats, les délocalisations ou l'externalisation du travail. La protection du travail et du droit à la vie privée ainsi que l'embauche de personnes en situation irrégulière, telles que les faux indépendants, les travailleurs intérimaires ou les travailleurs en société unipersonnelle dépendants, doivent également être couverts.

Pour exercer le droit fondamental d'association, il est essentiel que les représentants des travailleurs et les syndicats puissent communiquer entre eux et avec les travailleurs. Cela nécessite un accès gratuit et non censuré à Internet, à l'intranet et aux systèmes de courrier de l'entreprise. Ces droits doivent être adaptés individuellement à la structure de l'entreprise, en particulier dans le cas des multinationales qui localisent le travail et le contrôle de gestion sans tenir compte des frontières nationales.

### **2.4 La négociation collective dans l'économie mondialisée**

En général, la numérisation est un catalyseur de l'externalisation et de la restructuration des entreprises : par exemple, de plus en plus de services sont fournis à distance ou des services dépendant de la localisation sont gérés de cette manière. Dans les services externalisés, les clients ont une influence considérable sur l'organisation et les conditions de travail.

Pour que le monde du travail numérisé ne porte pas atteinte à la négociation collective en tant que telle, il est important de promouvoir la liberté d'association dans les nouvelles formes de travail, pour les travailleurs indépendants et dans l'économie de plate-forme. Cela devrait inclure le droit pour les syndicats de recruter, d'avoir accès aux travailleurs de plate-forme, ainsi que le droit de grève et le droit de conclure des conventions collectives.

La liberté d'association et la négociation collective doivent être renforcées dans les entreprises multinationales de services afin d'assurer des conditions égales pour les travailleurs à tous les niveaux et d'éviter les pratiques d'externalisation qui sapent les meilleures conditions de travail et les conventions collectives dans les pays développés. La négociation collective et le recrutement syndical sont des outils conjoints qui peuvent améliorer les conditions de travail dans les entreprises multinationales et renforcer la solidarité entre les travailleurs. Comme de plus en plus de travail est externalisé et/ou délocalisé, le défi est de savoir comment recruter et représenter les travailleurs le long de chaînes de valeur qui s'étendent au-delà des frontières, même lorsque les relations sociales, les structures syndicales et la négociation collective restent en premier lieu des questions nationales.

## **2.5 Le besoin impérieux d'une relation d'emploi 4.0 à l'échelle de l'UE**

La numérisation et l'émergence de nouveaux modèles commerciaux modifient en profondeur le lieu de travail, les emplois traditionnels et les relations de travail. En conséquence, particulièrement dans le secteur tertiaire, de nouvelles formes d'emploi (non standards ou atypiques) en tout genre se sont rapidement répandues, contraignant de plus en plus de travailleurs à travailler en tant qu'indépendants (travailleurs à leur compte, sans salariés).

A la lumière de ces évolutions, il est important pour les syndicats de définir une relation d'emploi 4.0 dans le secteur des services. Cette définition devrait élargir la portée de la manière traditionnelle d'envisager une relation entre un employé/travailleur et un employeur/une entreprise. Les droits des travailleurs existants dans les formes de travail plus traditionnelles devraient également s'appliquer au nouveau monde du travail, et des propositions législatives et des



mesures doivent être mises en place aux niveaux national et européen pour y parvenir. Une attention particulière doit être accordée à la manière d'établir une relation d'emploi 4.0 qui couvrira toute notre vie professionnelle et non seulement le travail pour un employeur particulier.

Afin d'assurer le maintien d'un cadre social européen, tous les acteurs du numérique doivent être soumis à des cotisations de sécurité sociale. En principe, ils devraient tous offrir les mêmes conditions de rémunération et de travail que dans l'économie traditionnelle. Par exemple, les plates-formes en ligne sont basées sur l'Internet et donc de nature transnationale, ce qui permet de fournir des services au-delà des frontières quel que soit l'endroit « physique » où le travail est effectivement exécuté et suppose au moins deux acteurs résidant dans des pays différents. Des formes appropriées de réglementation au niveau de l'UE sont nécessaires pour créer des conditions de concurrence équitables entre les plates-formes. Cela garantirait également la protection des travailleurs de la plate-forme (dirigés dans leur travail à la fois par la plate-forme et par le client, travaillant donc clairement en subordination et qui, en tant que tels, doivent être considérés comme des employés), ainsi que la contribution des plates-formes à notre cadre social européen en tant qu'employeurs de facto. En ce qui concerne l'approvisionnement mondial, l'UE devrait servir de modèle pour les autres pays. En effet, elle devrait fixer des normes pour les entreprises opérant à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de ses frontières.

## **2.6 Anticipation des changements et possibilités de formation et de recyclage**

L'anticipation et le besoin de changement ainsi que de formation et de recyclage sont essentiels pour s'assurer que les travailleurs acquièrent les compétences nécessaires pour pouvoir participer au monde du travail et façonner le monde du travail de demain. Avec les défis actuels, tels que la réduction de la fracture numérique entre les jeunes et les générations plus âgées d'une part et les différences entre les zones urbaines et rurales d'autre part, les concepts et programmes d'apprentissage tout au long de la vie doivent être élaborés et constamment adaptés au monde du travail en mutation, afin de s'assurer :

- que tous les travailleurs, et en particulier les travailleurs moyennement qualifiés, ont accès à la formation ;
- qu'il existe des possibilités de formation variées qui répondent aux besoins respectifs de l'entreprise et des travailleurs, allant de l'enseignement des compétences de base à des compétences élevées ;
- que les compétences et la formation sont transférables entre les entreprises et les entités de travail ;
- qu'il existe un mécanisme solide pour l'anticipation des compétences, l'adéquation des compétences et le placement professionnel, avec les partenaires sociaux au centre, afin de s'assurer que les compétences

suivent l'évolution rapide des technologies et de l'organisation des lieux de travail.

Le droit à la formation exige un accès financier pour tous les travailleurs sous deux formes : d'une part, il faut un financement au niveau national, auquel les employeurs, en particulier, devraient contribuer financièrement. D'autre part, les fonds sectoriels au niveau européen doivent être établis sous des formes subsidiaires qui sont disponibles pour les travailleurs s'il n'y a pas de fonds nationaux respectifs. Les fonds structurels européens devraient jouer un rôle à cet égard, notamment en ce qui concerne le développement de formats innovants et le renforcement des capacités des partenaires sociaux. Les partenaires sociaux doivent être en mesure d'influencer les décisions relatives à la mise en œuvre et au suivi de ces fonds.

Le défi reste d'offrir en temps voulu des possibilités de formation actualisées et orientées vers l'avenir, ainsi que de fournir aux travailleurs de l'économie de plateforme l'ensemble des compétences nécessaires. Pour garantir que les besoins des employés et des employeurs sont pris en compte, il est important que les rendements de l'automatisation numérique et de la rationalisation soient réinvestis dans des possibilités de formation et de recyclage. Un échange et une coopération étroite entre les représentants des entreprises, des travailleurs et des institutions à tous les niveaux est nécessaire pour façonner les offres de formation.

## **2.7 Protection des données et règles de confidentialité**

Les décisions de gestion sont de plus en plus basées sur des données, sur le « big data » et sur des analyses fondées sur des algorithmes. La direction utilise de plus en plus de données pour surveiller le travail et décider du sort des travailleurs, y compris des aspects tels que l'embauche, la promotion, la discipline ou le licenciement. À l'heure actuelle, les règles de protection des données et de la vie privée des travailleurs ne sont pas suffisamment élaborées et doivent être révisées à la lumière des nouvelles possibilités technologiques, en particulier en ce qui concerne les relations sociales.

L'externalisation et la délocalisation hypothèquent la protection des données des employés et les règles de protection de la vie privée, car elles permettent à une entreprise de contourner les lois et règlements du pays d'accueil en matière d'emploi. Lorsque les fonctions de ressources humaines sont externalisées et délocalisées, les travailleurs risquent de perdre l'accès à l'information et aux conseils sur les carrières, la formation et d'autres possibilités. Les conseillers d'entreprise peuvent perdre les canaux d'information informels et rapides ou les possibilités de consultation et de négociation qui complètent leurs droits formels.

Pour éviter cela, il faut établir des contrats de prestation de services qui permettent de préciser d'autres conditions d'emploi.

L'économie de plate-forme s'efforce de parvenir à une transparence maximale en ce qui concerne ses travailleurs et ses contractants. Sa réputation numérique en matière d'évaluation globale de la clientèle est la condition préalable la plus importante à l'accroissement de sa main-d'œuvre. Cependant, les premiers signes de discrimination à l'égard de certains groupes sociaux commencent à apparaître. Il faut veiller à ce que le nouveau monde du travail soit un monde inclusif, dans lequel les travailleurs ne sont pas jugés sur la base d'éléments matériels ou de leur origine, de leur nationalité, de leur citoyenneté, de la couleur de leur peau, de leur âge, de leur sexe ou de leur orientation sexuelle. La concurrence pour les emplois doit suivre des procédures de sélection et/ou des systèmes de notation équitables, ouverts et transparents. Ainsi, la protection juridique, technique et organisationnelle, les mesures de résolution des conflits et les procédures de conciliation sont nécessaires et devraient être incorporées dans la législation appropriée sur la protection des données des salariés.

## **2.8 Les services en tant qu'indicateur du bien-être social**

La prestation de services va au-delà des transactions financières dans les professions libérales et dans les secteurs privé et public. Les services contribuent également à notre qualité de vie. Dans les sociétés européennes contemporaines, les services couvrent des besoins fondamentaux allant de l'alimentation au bien-être social et à la santé. Les services donnent accès aux biens, à la culture et au divertissement, ainsi qu'aux connaissances et à l'expérience. Ils offrent ainsi une forme d'inclusion sociale et d'interaction essentielle pour les travailleurs et les personnes vivant dans un environnement stable.

En outre, les services répondent aux défis sociétaux. Par exemple, l'évolution des structures familiales et une plus grande participation des femmes au marché du travail a entraîné un changement dans la répartition du travail entre les ménages privés, le secteur privé et le secteur public. Le secteur privé des services peut donc être considéré comme un domaine de changement social qui joue un rôle crucial dans le façonnement de la société, de ses besoins et de ses aspirations.

Ainsi, des emplois de services sûrs et de haute qualité à tous les niveaux de qualification ne font pas seulement partie intégrante de la qualité de vie et du bien-être social des citoyens européens, mais influencent également la transformation sociale. Inversement, la mauvaise qualité des services fournis par des travailleurs précaires et surchargés contribue au sentiment de méfiance et de désolation de la société. Par conséquent, les travailleurs doivent être qualifiés et méritent des lieux

de travail et des conditions de travail adéquats pour fournir le type de services indispensables à l'avènement d'économies et de sociétés numériques durables et inclusives.

## **2.9 Un cadre juridique 4.0**

UNI Europa cherche un véritable cadre juridique et réglementaire de l'UE qui réponde aux défis et aux opportunités liés à l'évolution du monde du travail. Ce cadre devrait s'efforcer de façonner positivement la vie de tous les citoyens européens et doit inclure des mesures législatives et politiques de l'UE, tantôt révisées, tantôt nouvelles, axées sur :

- l'application et la promotion des droits des travailleurs à la négociation collective, à l'information, à la consultation et à la représentation au niveau de l'entreprise, tant dans l'économie traditionnelle que dans l'économie de plate-forme ;
- une relation d'emploi standard 4.0 à l'échelle de l'UE qui étend les droits et les avantages de l'emploi traditionnel à de nouvelles formes de travail ;
- des cadres juridiques et réglementaires nationaux et européens pour la mise à jour des compétences et des qualifications ;
- une révision des règles de l'UE en matière de protection des données, y compris les aspects juridiques et les implications sur la protection de la vie privée et la protection des données des travailleurs.

## **2.10 La dimension sociale dans le cadre de la numérisation du secteur des services**

Les relations d'emploi, et donc la société dans son ensemble, changent en raison de la dissolution des lieux de travail traditionnels et d'une tendance à l'individualisation du travail qui peut apporter de nouvelles libertés aux travailleurs, mais aussi éroder le sentiment d'appartenance, la citoyenneté et la satisfaction associée à l'emploi traditionnel et au « bon travail ». Ces nouvelles relations d'emploi pourraient également affecter les capacités d'innovation et de collaboration des travailleurs, qui sont essentielles pour la mise en place de sociétés de services numériques compétitives et inclusives. Il est donc important des points de vue économique et politique d'assurer la participation des travailleurs et des syndicats au « façonnage » de l'âge de la numérisation.

Jusqu'à présent, l'UE ne donne pas suffisamment de poids à ces questions dans ses initiatives spécifiques, en particulier dans son initiative phare « Agenda numérique pour l'Europe 2020 », qui, jusqu'à présent, a fait l'impasse sur les effets

de la numérisation sur l'emploi. L'UE doit de toute urgence progresser vers une Europe sociale numérisée qui peut faire une différence positive dans la vie quotidienne des travailleurs. Quelle que soient les modalités d'emploi dont ils bénéficient, tous les travailleurs doivent être assurés de jouir des mêmes droits sociaux et fondamentaux. Ces droits sociaux fondamentaux et le progrès social doivent primer sur les libertés économiques et les règles de concurrence, notamment en protégeant et en promouvant la négociation collective sectorielle qui doit faire partie intégrante de la législation européenne.

Pour relever ces défis, UNI Europa et nos affiliés continuent de concentrer leur travail sur leur rôle en tant que parties prenantes essentielles pour façonner et influencer les relations sociales dans un secteur des services qui se numérise. Les 10 points susmentionnés servent de base au développement de la plate-forme politique d'UNI Europa pour un secteur des services numérisés.