

Façonner les relations industrielles dans un secteur des services en voie de numérisation

Défis et possibilités pour les partenaires sociaux

Résumé des rapports régionaux

(version française)

En coopération avec le Dr Martin Beckmann

Direction fédérale de ver.di

Politique et planification

22. Juin 2018

Résumé des rapports régionaux publiés dans le cadre du projet d'UNI Europa « Façonner les relations industrielles dans le cadre d'un projet sur la numérisation des services »

Le Centre autrichien pour l'innovation sociale (ZSI) a produit cinq rapports régionaux : Europe continentale (Allemagne, France, Autriche et Benelux), Europe du Nord, Europe centrale et orientale, Europe du Sud et Royaume-Uni. Ces rapports résument l'évolution et les particularités des différents marchés de services respectifs, présentent les principaux secteurs et décrivent l'impact de la numérisation, des initiatives politiques ainsi que l'impact sur le monde du travail et les réponses syndicales.

Rapport régional sur l'Europe continentale (auteurs : Wolfgang Haider, Ursula Holtgrewe et al., Centre pour l'innovation sociale, Vienne)

1. Les marchés des services

1.1 Numérisation et secteur des TIC

Le secteur allemand des technologies de l'information et de la communication (TIC) s'est particulièrement accru depuis la crise financière de 2008. Sa part de la valeur ajoutée totale en Allemagne s'élève désormais à 4,7%, soit le même niveau que l'industrie automobile (4,7%) et l'ingénierie (4,5%). En outre, dans l'ensemble des pays, le secteur des TIC, en partie dans le cadre d'alliances avec le secteur manufacturier et les services aux entreprises, est devenu en quelque sorte un modèle et un porteur de visions pour de nouveaux modèles commerciaux et modes d'organisation du travail numériques.

1.2 Services financiers et bancaires

En Allemagne, en 2013, 16 % de personnes en moins étaient employées dans le secteur financier par rapport à l'an 2000 et cette baisse se poursuit (voir Roth et al. 2015 ; Statistisches Bundesamt 2017, p. 355). Elle touche principalement les emplois de faible qualité ou de qualité intermédiaire, dans la mesure où les fonctions de back-office sont automatisées ou partiellement délocalisées et les succursales fermées. L'Autriche présente un tableau similaire, avec une internationalisation plus dramatique encore. Alors que le secteur bancaire du pays s'est développé massivement dans les PECO avant la crise, la délocalisation et la consolidation des fonctions génériques dans les PECO jouent un rôle plus important.

1.3 Commerce de détail et commerce électronique

Comme dans le secteur bancaire, la numérisation du commerce implique également de transférer le « travail » vers les clients et les consommateurs. La fourniture

d'informations complètes sur les produits ne relève plus uniquement des fonctions des vendeurs en magasin, mais elle est transférée vers des systèmes de classement et de notation en ligne, selon lesquels les clients eux-mêmes jugent les produits achetés.

L'expansion du commerce électronique en Belgique a longtemps été entravé par l'interdiction générale du travail de nuit. En mars 2016, le gouvernement fédéral a décidé d'autoriser certaines exceptions à cette règle, sous réserve que la nature du travail justifie l'organisation du travail de nuit. En février 2017, le gouvernement fédéral a élargi les possibilités de travail de nuit (et de travail le dimanche) à « toutes les entreprises qui fournissent des services logistiques ou d'autres services de soutien liés au commerce électronique » à condition qu'il existe une convention collective sur le travail de nuit au niveau des entreprises.

1.4 Économie de plate-forme

En Allemagne, le travail de plate-forme a d'abord attiré l'attention du public lorsque IBM a annoncé sa stratégie « Liquid » à partir de 2010, visant à remplacer la plus grande part de l'emploi régulier par une plate-forme de travail participatif interne et externe avec des bases de données standardisées au niveau mondial pour l'évaluation des compétences et des performances, les descriptions de projets, les outils de gestion de projets et les normes comptables.

Selon l'enquête Eurobaromètre réalisée en 2016, les Français ont été les plus grands utilisateurs de plates-formes de services et de partage en Europe : 36 % avaient utilisé des services basés sur une plate-forme et 7 % étaient des utilisateurs réguliers. L'Allemagne, avec 20 % d'utilisateurs de plates-formes, se situe toujours au-dessus de la moyenne de l'UE, qui s'élève à 17 %. Parmi les sondés, 15 % d'Autrichiens, 13 % de Luxembourgeois, 12 % de Néerlandais et 8 % de Belges ont déjà eu recours à des plates-formes.

Bien que ces chiffres soient faibles, le gouvernement belge a récemment pris des mesures pour stimuler et, dans une moindre mesure, réguler l'économie de plate-forme. Un régime fiscal favorable a récemment été introduit. Tandis qu'une taxe de 33 % doit normalement être versée, seuls 10 % de taxes doivent être payés sur les revenus provenant de l'économie de de plate-forme, à la condition que le revenu généré est inférieur à 5 000 euros et qu'aucune taxe à la valeur ajoutée (TVA) n'est due. Pour cela, ces revenus doivent provenir de plates-formes enregistrées auprès de l'État, qui distinguent les services des professionnels des services réalisés par des particuliers (non professionnels). Depuis le 1er juillet 2016, (seulement) 12 plates-formes ont reçu un certificat officiel, principalement dans le domaine des services « maison, jardin et cuisine » qui impliquent des particuliers.

1.5 Débats politiques et perspectives de l'Union

En Allemagne et en Autriche, le discours politique sur la numérisation est dominé par le terme « Industrie 4.0 », qui a fini par être traduit à travers l'Europe.

L'ensemble des politiques de numérisation en Allemagne – ce que l'on appelle l'« Agenda numérique » – regroupe différents projets et initiatives liés à la numérisation. ver.di et IG Metall ont surtout réussi à attirer l'attention sur les conséquences de la numérisation pour les employés des secteurs de l'industrie et des services sous le titre « Arbeit 4.0 »/« Travail 4.0 ».

ver.di est l'acteur le plus actif en Allemagne en ce qui concerne la numérisation dans le secteur des services. Outre un certain nombre de prises de position sur les défis

que constitue la numérisation, l'organisation mène également des projets concrets dans le cadre desquels elle met en œuvre ses orientations stratégiques. Certaines conventions collectives dans le secteur des TIC (par exemple avec Deutsche Telekom) couvrent des questions telles que le temps de travail, les droits à la déconnexion et le renforcement des compétences (« Arbeitszeitkonto »/« compte épargne-temps »).

Dans le cas de l'Autriche, il n'existe pas de stratégie de haut niveau aussi sophistiquée que le livre blanc allemand qui encadre le débat sur la numérisation. Néanmoins, le gouvernement autrichien précédent a publié une « feuille de route numérique », élaborée en 2016 en consultation avec des experts, des citoyens et des partenaires sociaux, qui concrétise une vision globale d'une Autriche numérisée pour l'an 2025.

Les contenus des programmes allemand et autrichien ont beaucoup en commun. Le « Travail 4.0 » dispose d'un cadre juridique solide au centre duquel figure la réglementation du marché du travail, destiné à garantir le bien-être et la protection des travailleurs en Allemagne, et la feuille de route souligne également la nécessité d'un cadre juridique approprié pour les plates-formes en ligne et les nouvelles formes de travail observables dans le secteur. Le renforcement des compétences se trouve au cœur des mesures à mettre en œuvre dans les deux programmes.

Depuis 2015, la France dispose d'une série de rapports du directeur du personnel de la société de télécommunications Orange, du Conseil d'analyse économique et du cabinet de conseil gouvernemental France Stratégie.

Le gouvernement belge a récemment lancé Digital Belgium, qui reflète la mission et la vision concernant la numérisation. Gouvernement en ligne, économie numérique, infrastructure numérique, sécurité et accessibilité et numérisation de l'administration médicale constituent les cinq priorités du gouvernement belge. En ce qui concerne l'économie numérique, l'accent est mis sur certaines réglementations favorables au numérique (telles que l'arrangement fiscal favorable à l'économie du partage), une plate-forme de commerce électronique (voir ci-dessus), la facturation électronique, la signature électronique, l'archivage électronique, ainsi que sur les possibilités offertes par la technologie numérique pour les applications liées à la santé.

2. Marchés du travail dans le secteur des services

En Europe continentale, les marchés du travail des services sont relativement variés. L'une des causes de cette diversité réside dans les différences de taille observées dans le secteur des services : en effet, l'Allemagne et l'Autriche comptent bien plus de personnes employées dans le secteur manufacturier que les autres pays.

En Autriche, 72,4 % des salariés travaillent dans le secteur des services, et ce pourcentage est encore plus élevé en Allemagne (74,5 %). Depuis l'an 2000, le taux d'emploi dans le secteur des services a augmenté de façon notable dans les deux pays. Partant de taux relativement égaux dans les deux pays (63,9 % en Autriche et 63,8 % en Allemagne), l'emploi a augmenté de 5,8 % en Autriche et de 7,5 % en Allemagne.

Pour les femmes, la concentration du travail dans le secteur des services est encore plus forte et la féminisation des services s'est encore accrue dans les années 2000. Toutefois, en Autriche et en Belgique, le travail à temps partiel représente la majeure partie ou la totalité de leur travail.

2.1 Emplois touchés par la numérisation

Des analyses menées en Allemagne et en France prévoient que la part des services financiers, de l'administration générale et des ventes devraient diminuer, et révèlent que le nombre d'emplois dans les services financiers est d'ores et déjà en baisse. Une expansion dans les professions liées à la recherche et à la technologie, au travail créatif et médiatique et à la gestion, tandis que l'expansion la plus importante est observée dans les services personnels, tant pour les bas salaires que pour les hauts salaires. Tout cela suggère fortement un déclin des emplois de bureau traditionnels de niveau intermédiaire, qui sont traditionnellement exécutés dans les grandes entreprises et qui ont été des bastions syndicaux traditionnels, ainsi qu'une polarisation accrue du marché du travail dans les services – à moins que les compétences et les salaires ne soient constamment mis à niveau.

2.2 Initiatives en matière de compétences

Dans le cadre de l'enseignement de la petite enfance, la France a introduit la programmation informatique dans les programmes scolaires et les « sciences de la numérisation » sont devenues une matière en option. En Allemagne comme en Autriche, l'introduction d'équipements numériques dans les écoles a entraîné des dépenses élevées, mais pour l'heure, les initiatives reposent sur des écoles et autres institutions proactives, sans prévoir de renforcement des compétences (obligatoire) standardisé dès la petite enfance. Aux Pays-Bas, l'accent est également mis sur la « maîtrise de l'information » et les compétences médiatiques.

2.3 Polarisation et travail à faible rémunération

À l'heure actuelle, le phénomène de polarisation des marchés du travail ne s'étend pas de manière uniforme en Europe continentale. Sur la période 2011-2016, seule la Belgique a présenté un schéma clair de polarisation de l'emploi avec une expansion dans les quintiles d'emplois les plus faiblement rémunérés et les mieux rémunérés. En effet, le nombre d'emplois peu qualifiés a légèrement augmenté entre 1993 et 2013.

À l'heure actuelle, dans les pays d'Europe continentale, la part travailleurs faiblement rémunérés (percevant deux tiers ou moins du salaire horaire brut médian national) est un exemple connexe de cette variation. Depuis les années 1990, l'Allemagne est connue pour l'importance de son secteur faiblement rémunéré. En 2014, avant l'introduction d'un salaire minimum national, 22,48 % de l'ensemble des travailleurs du secteur faiblement rémunéré avaient un emploi. L'OCDE a indiqué que le salaire minimum n'avait pas eu d'incidence sur l'emploi mais que, dans la mesure où les salaires minimums se situaient encore au bas de l'échelle, cela pourrait ne pas affecter immédiatement la part des bas salaires. Aux Pays-Bas, avec 18,52 %, la proportion de travailleurs faiblement rémunéré est également supérieure à la moyenne de l'UE. Le recours généralisé au travail à temps partiel y contribue largement. En Autriche, en France et en Belgique, la part de travailleurs faiblement rémunérés reste inférieure à la moyenne de l'UE. Ces pays sont en effet dotés de systèmes de relations sociales « inclusifs » avec une large couverture par le biais de conventions collectives qui font clairement la différence.

2.4 Travail flexible, atypique et précaire

Le travail à temps partiel « marginal », courant en Allemagne, en Autriche et aux Pays-Bas, est assorti d'une certaine exonération d'impôts ou de cotisations de sécurité sociale. La France a connu une augmentation de l'emploi à durée déterminée,

représentant 5 % de l'emploi total en 1984 et 13 % en 2016, pour une durée de contrat de plus en plus courte, parfois d'une semaine ou d'un mois.

2.5 Travail indépendant en solitaire

À l'heure actuelle, nous constatons différents taux nationaux de travail autonome en solitaire : les taux les plus faibles concernent l'Allemagne et l'Autriche, celui de l'Allemagne commençant à décliner à partir de 2013 après une lente augmentation. L'Autriche a connu une baisse progressive par rapport au pic atteint en 2008. En France, nous observons depuis 2014 une hausse remarquable du nombre « entrepreneurs solos », qui était pourtant resté faible pendant des années. La Belgique et les Pays-Bas enregistrent aujourd'hui les taux les plus élevés. Les Pays-Bas ont vu leur part augmenter en 2010 alors que la part de la Belgique n'a cessé de croître. L'augmentation du nombre de travailleurs indépendants s'est principalement concentrée dans des secteurs de services en expansion tels que les TIC et les services B2B, et plus de 70 % des travailleurs indépendants sont des hommes.

3. Stratégies d'entreprise et organisation du travail

La technologie ne détermine pas l'organisation du travail, mais elle permet divers scénarios selon qu'il s'agit de modes de travail davantage collaboratifs et responsabilisés ou de modes de travail plus standardisés et organisés. Ces deux méthodes, considérées comme « la voie à privilégier » et la « voie à éviter », ne sont pas nouvelles, mais ont été observées à travers les différentes vagues technologiques et les différents secteurs. D'une manière ou d'une autre, la numérisation permet d'effectuer davantage de travaux de service à distance, à domicile, sur le site du client ou en déplacement.

3.1 Délocalisation et externalisation

Si les restructurations d'entreprises ont généralement été étudiées en premier dans divers secteurs manufacturiers, elles ont également eu des effets dans le secteur des services. Les services génériques et les services spécialisés ont été externalisés, ce qui s'inscrit dans le cadre de l'expansion du secteur des services observée en Europe au cours des dernières décennies.

Une récente étude allemande basée sur les relevés de sécurité sociale a permis de démontrer l'effet de ce même mécanisme dans l'ensemble du marché du travail allemand : l'externalisation de services généraux tels que le nettoyage, la restauration, la sécurité et la logistique a baissé les salaires de ces professions de 10 à 15 %. Depuis les années 1980, l'externalisation des services représente à elle seule 10 % de la hausse des inégalités salariales.

Dans les services externalisés, les clients ont une influence considérable sur l'organisation et les conditions de travail – ce qui pose des difficultés en matière de droits pour les Comités d'entreprise et limite leurs possibilités de codétermination ou de participation. Par exemple, un fournisseur transnational de services en centres d'appels situé en Allemagne laisse à ses travailleurs, dans une large mesure, le pouvoir de décider de la formulation et la résolution des problèmes réels, ainsi que des mesures incitatives mises en place auprès de ses clients.

D'une part, la numérisation est surtout considérée comme un moyen de poursuivre l'externalisation et la restructuration, jusqu'à l'utilisation du travail collaboratif par le biais de plates-formes ou de nouveaux intermédiaires fournissant également des outils visant à gérer les « foules ». D'autre part, dans certains secteurs, par exemple

chez Deutsche Telekom et dans la multinationale française Orange, il existe des exemples récents d'externalisation du service à la clientèle. Les fonctions les plus standardisées y sont transférées vers les clients grâce aux services en libre-service basés sur des applications et la qualité des tâches plus complexes restantes gagnent de l'importance.

3.2 Travail à distance

De récents accords d'entreprises, conclus notamment en Allemagne et en France, ont pour but de réglementer la disponibilité des travailleurs et d'établir un droit à la déconnexion des appareils électroniques. Ils obligent la direction et les collègues à respecter ces droits, ceux-ci devant par conséquent envoyer leurs messages ultérieurement.

3.3 Surveillance du travail

Parmi les membres des comités d'entreprise, le baromètre ver.di de l'innovation 2015 a montré que 70 % des représentants du secteur des services considèrent l'accessibilité accrue des travailleurs comme le principal problème, suivis par les droits à la vie privée et à la protection des données (57 %), le travail mobile (53 %) et les emplois atypiques (37 %).

Rapport régional sur l'Europe du Nord (auteurs : Anna Ilsoe, FAOS, Danemark)

1. Marchés de services dans les pays nordiques

1.1 Contexte : les services dans les pays nordiques

Le secteur des services joue un rôle croissant sur les marchés du travail nordiques – il convient toutefois d'émettre certaines nuances. La tendance générale est à la hausse de l'emploi dans le secteur tertiaire. Par exemple, plus de 80 % des Danois employés travaillent dans le secteur des services – 50 % dans les services privés et 30 % dans les services publics – et l'emploi a augmenté de 57 000 personnes dans le secteur des services depuis la crise financière mondiale de 2008.

La coopération et les négociations tripartites entre l'État, les organisations patronales et les syndicats constituent ainsi un élément important des modèles nordiques de réglementation du marché du travail. Le système d'assurance chômage est au cœur de cette coopération : les syndicats gèrent les prestations de chômage et l'État assure le financement en plus des cotisations versées par les affiliés de l'assurance chômage.

Les pays nordiques obtiennent tous de très bons résultats en ce qui concerne les indices internationaux d'accès et d'utilisation des TIC – le Danemark, l'Islande, la Suède, la Norvège et la Finlande figurent tous parmi les 10 pays les mieux classés selon l'indice de développement des TIC des Nations Unies, et le Danemark, la Suède, la Norvège et la Finlande figurent parmi les 10 premiers pays selon l'indice de préparation numérique. Le premier indice renseigne sur l'accès aux TIC dans les pays nordiques, tandis que le second nous informe sur leur utilisation. La plupart des citoyens et des entreprises des pays nordiques ont déjà acheté des articles en ligne, communiqué numériquement avec le secteur public et payé des factures en ligne. L'investissement public dans les solutions numériques est élevé dans les États providence nordiques, ce qui a constitué un moteur supplémentaire de numérisation.

1.2 Débats politiques sur la numérisation et réponses des partenaires sociaux

Dans les pays nordiques, la numérisation du travail et des marchés du travail s'est trouvée au centre des débats publics et privés.

Le syndicat suédois Unionen, qui représente une grande partie des travailleurs des services en Suède, a publié un rapport formulant des suggestions, notamment sur la réglementation de l'économie de partage, d'une manière qui soutient le modèle volontariste de réglementation du marché du travail. Les confédérations danoise et norvégienne des syndicats ont publié des documents d'orientation sur l'économie de partage.

La Suède a mené plus de huit commissions tripartites sur des sujets liés aux marchés du travail numérique.

1.3 Secteurs de services spécifiques

Commerce de détail

Le commerce de détail est l'un des plus grands secteurs de services dans le monde et dans les pays nordiques en termes de personnes employées.

De nombreuses chaînes de magasins de vente au détail appartiennent à des fonds de capitaux nordiques ou étrangers. Le commerce électronique joue un rôle de plus en plus important dans le secteur de la vente au détail, ce qui signifie que les entreprises multinationales peuvent racheter les parts de marché des entreprises nationales. Toutefois, les détaillants nordiques intègrent par ailleurs de plus en plus le commerce électronique dans leurs modèles commerciaux, en particulier ceux qui s'adressent aux marchés nordiques.

Au cours des dernières années, un certain nombre de détaillants nordiques a introduit caisses en libre-service, où les clients scannent eux-mêmes et paient leurs articles au moment de quitter le magasin.

Secteur bancaire

Le secteur bancaire est l'un des plus grands secteurs de services des pays nordiques – un certain nombre de banques nordiques opèrent dans plusieurs pays européens et sont en fait des sociétés transnationales. Nordea, SEB et Danske Bank en sont de bons exemples.

Le syndicat danois Finansforbundet a pris une initiative proactive afin de gérer ces changements, en coopération avec l'association bancaire Finance Denmark et la ville de Copenhague. Ensemble, ils dirigent le *Copenhagen Fintech Lab* qui met à la disposition de 100 entrepreneurs fintech des espaces de bureaux au sein du siège du syndicat, leur permettant ainsi d'interagir et de communiquer avec les futurs précurseurs du secteur bancaire.

1.4 Plates-formes

En général, la numérisation accélère les activités économiques grâce aux plates-formes numériques. Des plates-formes étrangères comme Airbnb (location de logements) et Upwork (travail sur ordinateur) ainsi que des plates-formes nordiques comme Weclean en Norvège (nettoyage à domicile) et Worksome au Danemark (travail universitaire) ont permis à tous de gagner un revenu supplémentaire en proposant des services en ligne.

Pour l'heure, la plupart des travailleurs des plates-formes ne font que compléter leurs autres revenus. Une enquête danoise confirme la tendance observée aux États-Unis : l'utilisation des plates-formes numériques est encore limitée. 1 % des Danois ont gagné de l'argent par l'intermédiaire d'une plate-forme de travail au cours de l'année écoulée, tandis que 1,5 % d'entre eux ont gagné de l'argent par l'intermédiaire d'une plate-forme de marché financier. La plupart d'entre eux ont gagné moins de 3 300 € par an avant impôts.

2. La numérisation du travail et l'évolution des marchés du travail dans le secteur des services

Depuis de nombreuses années, la numérisation du marché du travail et ses conséquences font l'objet de débats dans les médias, la politique et la recherche, toutefois, ces discussions se sont intensifiées en Europe depuis les années 2010.

Des réponses politiques innovantes à cette évolution, mises en place dans les pays nordiques, pourraient servir de base de discussion dans d'autres pays : 1. Le nouvel accord conclu sur les allocations de chômage au Danemark, 2. Les nouveaux régimes de retraite des fonds de pension danois PFA et PKA.

2.1 Nouvel accord sur les allocations de chômage au Danemark

Après la dernière réforme des allocations de chômage menée au Danemark, il est rapidement devenu clair, pour les partenaires sociaux danois, que la question du travail indépendant – et des travailleurs indépendants qui combinent travail indépendant et emplois réguliers ou allocations de chômage – restait un défi pour le système existant. Un groupe a donc été formé pour procéder à des ajustements. Il est parvenu, juste avant l'été 2017, à un accord (à confirmer ultérieurement au Parlement) permettant à tous les membres du système danois d'assurance chômage de déclarer leurs revenus sous la forme de salaire provenant d'un emploi ou d'une rémunération provenant d'un travail indépendant – selon leur propre jugement. Les membres décident donc eux-mêmes du statut de leurs revenus. Cela signifie que toutes les sources de revenu sont désormais prises en compte lorsque les affiliés demandent à bénéficier d'une autre période d'allocations chômage (d'une durée de deux ans au Danemark). En confiant la décision du statut professionnel aux travailleurs eux-mêmes, cet accord pourrait permettre de relever les nombreux défis qui émergent lorsque les autorités publiques enregistrent les revenus générés par l'économie du travail, notamment en ce qui concerne l'aide sociale, les allocations aux étudiants et de nombreux autres droits sociaux dans les États providence nordiques.

2.2 Les nouveaux régimes de retraite des fonds de pension danois PFA et PKA

Les fonds de pension danois PFA et PKA ont mis en place des régimes de retraite pour les salariés syndiqués non couverts par une convention collective. Cela est particulièrement important pour les travailleurs indépendants. PFA est un fonds de pension privé (le plus important du Danemark), qui coopère avec de nombreux syndicats danois au sujet des retraites du marché du travail. Un certain nombre de ces syndicats, dont le Syndicat des services financiers du Danemark (Finansforbundet) et le Syndicat des employés de commerce et de bureau du Danemark (HK), qui regroupe les travailleurs du commerce de détail et les travailleurs administratifs, ont créé un nouveau régime de retraite pour leurs membres via la PFA, appelé MedlemsPlus. Ce régime présente de nombreuses similitudes avec la retraite du marché du travail pour

les travailleurs couverts par la convention collective (assurances, faibles coûts administratifs) et constitue une meilleure option globale que les pensions privées. Il permet aux syndiqués dépourvus de convention collective d'avoir accès à un régime de retraite favorable – et il permet aux syndicats de conserver et peut-être aussi de recruter des syndiqués associant des emplois salariés et des emplois indépendants ou passant d'un emploi salarié à un travail indépendant pendant leur carrière. Récemment, PKA, un important fonds de pension appartenant à ses membres et destiné aux employés du secteur public, a lancé une initiative similaire appelée PKA-Privat (<https://www.pka.dk/pkaprivat/>). Il sera intéressant de suivre les effets de ces deux régimes de retraite sur les effectifs syndicaux – dans les pays nordiques, ces régimes de retraite peuvent-ils être un moteur de recrutement parmi les travailleurs indépendants ? Les modèles nordiques de réglementation du marché du travail étant des modèles volontaristes, un tel effet pourrait contribuer à la durabilité des modèles nordiques.

Rapport régional sur l'Europe centrale et orientale (auteur : Vassil Kirov, Professeur à l'Académie bulgare des sciences, Chercheur associé, ETUI)

1. Marchés des services en Europe centrale et orientale (PECO)

1.1 Expansion du secteur des services dans les PECO

Il existe plusieurs types de capitalisme est-européen :

- les États d'Europe centrale (Pologne, Hongrie, République tchèque et Slovaquie),
- les pays des Balkans (comme la Roumanie et la Bulgarie ou encore la Croatie),
- et les États baltes (Estonie, Lettonie et Lituanie).

Le secteur des services des PECO a connu un développement spectaculaire après la chute du communisme : alors que l'emploi industriel était prédominant avant 1989, à la fin des années 1990 déjà et durant la première décennie des années 2000, les services sont devenus le principal employeur de la région. L'essor des principaux secteurs de services a suivi des voies différentes. Certains d'entre eux ont intégré des chaînes de valeur mondiales (CVM) et se sont souvent développés grâce à des investissements directs étrangers (IDE) intensifs – c'est le cas notamment des services financiers, des TIC, des services aux entreprises, etc. D'autres services, tels que le commerce, ont attiré les IED, mais également des investisseurs locaux. Dans les services géodépendants faiblement rémunérés tels que le nettoyage, les soins, la restauration etc., le rôle de l'internationalisation est limité.

Il n'est pas surprenant que la numérisation des marchés de services soit relativement limitée dans les PECO par rapport aux pays d'Europe occidentale. L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) de la Commission européenne est un indice composite qui résume les indicateurs pertinents liés aux performances numériques de l'Europe et suit l'évolution de la compétitivité numérique des États membres de l'UE. Le classement de 2017 montre que les PECO obtiennent les résultats les plus faibles de l'indice global parmi tous les régimes d'emploi et de RI en Europe (à l'exception de l'Estonie et de la Lituanie qui se situent au-dessus de la moyenne européenne).

Le principal moteur de la numérisation et de l'automatisation des marchés de services est l'investissement étranger direct et le développement des secteurs locaux des TIC.

1.2 Secteurs de services spécifiques

Dans les PECO, les services financiers (et en particulier les banques et les compagnies d'assurance) ont été acquis par des acteurs majeurs d'Europe occidentale et d'autres régions développées ; et aujourd'hui, la plupart des banques et des compagnies d'assurance appartiennent à différents groupes bancaires allemands, français, italiens, autrichiens, etc.

Le secteur du commerce est également en pleine expansion, rassemblant à la fois de grandes multinationales et des petites et moyennes entreprises locales. Selon une étude d'Eurofound, le secteur du commerce connaît une internationalisation rapide dans les PECO et la plupart des grandes chaînes de magasins d'Europe occidentale sont bien établies dans la région (Tesco, Carrefour, Metro, etc.).

1.3 Travail de plate-forme

Le travail de plate-forme n'est pas inconnu dans les PECO toutefois, pour l'heure, aucune estimation n'est disponible quant à son ampleur. L'étude d'Eurofound sur les nouvelles formes d'emploi conclut que le travail de plate-forme n'est pas très répandu en Europe orientale.

Cependant, dans les pays d'Europe centrale et orientale, de nombreux employés sont inscrits sur des plates-formes mondiales telles que Upwork etc. En effet, selon différentes sources, les personnes originaires de pays d'Europe centrale et orientale (par exemple la Roumanie, la Pologne, la Bulgarie et la Serbie) comptent parmi les utilisateurs les plus actifs des plates-formes d'emploi collaboratives.

2. Marchés du travail dans le secteur des services

Les marchés du travail des services dans les PECO sont très différents en ce qui concerne les conditions de travail, de salaires et de renforcement des compétences. Les secteurs à forte intensité de connaissances offrent des emplois stables et sûrs, tandis que les tâches peu qualifiées et peu sophistiquées à forte intensité de main-d'œuvre sont connues pour leur taux de rotation de personnel élevé, leurs bas salaires, leurs contrats précaires et leurs conditions dangereuses.

2.1 Emplois typiques ou atypiques

En Europe centrale et orientale, les contrats à durée indéterminée restent les plus fréquents. Selon un récent rapport du Parlement européen sur le travail précaire en Europe, le travail à temps partiel joue encore un rôle négligeable dans la plupart des pays d'Europe de l'Est et du Sud.

Si, dans certains PECO, le recours aux contrats de travail précaires a sensiblement augmenté (par exemple, les « contrats poubelles » ou « contrats de pacotille » en Pologne), le recours aux formes classiques d'emploi atypiques telles que les contrats à temps partiel ou à durée déterminée est limité en Bulgarie ou en Roumanie.

2.2 Compétences

Au sein de l'UE, les PECO font figure de mauvais élèves en ce qui concerne le renforcement des compétences. Selon Eurostat, moins de 10 % des entreprises des nouveaux États membres propose une formation professionnelle. Les pays de cette

région comptent également parmi les moins actifs en termes d'offre de formation professionnelle continue.

2.3 Salaires

Dans les PECO, les travailleurs et les employés des services aux entreprises à forte intensité de connaissances ou des TIC perçoivent souvent des salaires relativement très élevés. Les données pour la Bulgarie suggèrent qu'en 2016, les employés des TIC gagnaient en moyenne plus de 1 200 euros par mois, alors que le salaire médian du pays s'élevait à 500 euros.

Dans le même temps, dans l'ensemble de la région des PECO, la part des bas salaires était plus élevée que dans l'ensemble des pays de l'UE. En 2014, la part la plus forte de faibles salaires était perçue en Lettonie, en Roumanie, en Lituanie et en Pologne. Parmi les secteurs principalement caractérisés par des emplois à bas salaires figurent l'hôtellerie, le commerce, l'agriculture et les différents services élémentaires.

3. Organisation du travail et stratégies d'entreprise

Après les changements politiques survenus durant la période 1989-1990, les PECO se sont intégrés assez rapidement dans les chaînes de valeur mondiales. La principale force motrice de ce phénomène est l'IED. La propriété étrangère des filiales et les relations d'externalisation avec les prestataires de services aux clients, c'est-à-dire les hiérarchies et les marchés, créent des relations asymétriques. Enfin, la dépendance économique est également – et de façon non marginale – structurée par les transferts de fonds des travailleurs immigrés qui, en Europe du Sud-Est, ont parfois dépassé les flux d'IED, en particulier dans les Balkans occidentaux.

3.1 Organisation du travail

Nous observons, à travers les différents pays européens, quatre types majeurs de modèles d'organisation du travail :

- les modèles d'apprentissage libre de l'organisation du travail ;
- la production allégée/optimisée ;
- l'organisation tayloriste du travail ;
- les formes traditionnelles ou simples d'organisation du travail.

4. Conclusions

Les PECO ont subi une transformation politique, économique et sociale massive après 1989. Malgré un certain nombre de divergences entre les PECO, ces économies se sont intégrées dans les chaînes de valeur mondiales, y compris dans les services.

Les marchés des services sont fortement influencés par l'IED et, dans une large mesure, par les centres de coordination des chaînes de valeur mondiales concernées (très souvent situés en dehors des PECO). L'IED introduit non seulement de nouvelles technologies, mais aussi de nouvelles méthodes d'organisation du travail, de gestion et d'acquisition de compétences. La numérisation et l'automatisation suivent l'évolution d'autres régimes, mais les PECO sont à la traîne.

Les marchés du travail des services suivent des parcours différenciés, certains offrant des conditions de travail durables, d'autres des conditions plus précaires. En règle générale, dans la région, les formes atypiques d'emploi sont moins courantes

qu'en Europe occidentale. L'acquisition de compétences dépend largement des entreprises, car les institutions publiques de nombreux pays éprouvent des difficultés à combler les déficits de compétences.

L'organisation et les conditions de travail sont fortement influencées par l'intégration ou non des entreprises de services dans les chaînes de valeur mondiales (segmentation). À quelques exceptions près, les organisations apprenantes sont encore moins présentes dans les PECO.

Enfin, cette configuration présente certains défis pour les syndicats des services :

- Dans les PECO, les syndicats sont généralement faibles dans les secteurs des services – en général, les syndicats sont plus forts et mieux organisés dans le secteur manufacturier, l'administration publique et les services publics (ou d'anciens services publics tels que les entreprises de télécommunications trouvant leurs racines dans des entreprises publiques en place). Les secteurs des services sont souvent sous-représentés à la fois dans les services à bas salaires (environ 1 % de syndicalisation en Bulgarie ou en Roumanie dans le secteur du commerce) et dans les services à forte intensité de connaissances (banque, TIC). Concernant ces derniers, la question est de savoir comment organiser une action collective dans des secteurs qui offrent des conditions relativement bonnes et/ou qui sont très individualisés (TIC).
- Les nouvelles évolutions liées à la numérisation, à l'automatisation, etc. sont rarement à l'ordre du jour des syndicats des services nationaux – certains débats sur l'avenir du travail émergent, mais ils sont souvent quelque peu déconnectés des réalités nationales caractérisées par des évolutions inégales et très segmentées selon les régions, secteurs et types d'entreprises. En outre, les connaissances sur le processus de numérisation sont insuffisantes, de même que l'impact de la numérisation sur la qualité du travail ;
- Coordination de la représentation des travailleurs au sein des multinationales (par exemple les CEE) ou des chaînes de valeur mondiales – les IDE étant le principal moteur du changement technologique, la coordination de la représentation des travailleurs au niveau de l'UE pourrait être très utile aux syndicats des PECO en termes d'information et d'analyse de la portée des défis actuels et futurs. Cela permettra de réfléchir aux tendances qui se dessinent dans les régions plus développées d'Europe, mais aussi de s'attaquer aux asymétries et aux dépendances spécifiques des secteurs des services des PECO.

Rapport régional sur le Royaume-Uni (auteur : Anita Sharma, Université du Hertfordshire)

1. Marchés des services au Royaume-Uni

1.1 Position dominante du secteur des services dans l'économie britannique

Le Royaume-Uni a la cinquième plus grande économie du monde, dominée par le secteur des services qui représente environ 80 % de son PIB. Le secteur des services financiers est prédominant, Londres comptant parmi les principaux centres financiers au monde. Toutefois, d'autres services aux entreprises et services aux consommateurs sont également en pleine croissance, notamment l'informatique, les services professionnels, les voyages et l'hôtellerie, le conseil en gestion et les secteurs de la création.

Le Bureau des statistiques nationales du Royaume-Uni a mis en lumière cinq caractéristiques clés du secteur britannique des services :

- en 2013, 79 % du PIB du Royaume-Uni provenait du secteur des services.
- En 2011, environ 80 % des travailleurs étaient employés dans le secteur des services et environ 10 % dans le secteur manufacturier.
- Le secteur des services domine l'économie de londonienne avec 91 %, un taux plus élevé que dans toutes les autres régions du Royaume-Uni.
- L'économie du Royaume-Uni est davantage dépendante du secteur des services que tous les autres pays du G7. Bien que la France et les États-Unis tirent également une part relativement élevée de leur PIB des services, cela contraste fortement avec l'Allemagne, où une part plus faible (69 %) du PIB provenait en 2014 du secteur des services – cependant, une part plus importante de services et de fonctions administratives persistent dans le secteur manufacturier.
- Le secteur des services a été le moteur de la reprise économique depuis le ralentissement de 2008. Quatre secteurs principaux alimentent le PIB du Royaume-Uni : l'agriculture, la construction, la production et les services. Parmi ceux-ci, le secteur des services a été le premier à se redresser après la crise économique de 2008.

1.2 Initiatives du gouvernement britannique en faveur d'une économie numérique

En 2016, le gouvernement s'est engagé à verser 13 millions de dollars pour appuyer la création du Conseil de la productivité afin d'encourager la participation des entreprises et d'améliorer la productivité dans l'ensemble de l'économie grâce à l'utilisation des technologies numériques. Sa mission vise à connecter, encourager et amplifier l'impact des initiatives existantes pour améliorer la productivité, en agissant en tant que « centre d'excellence » de la productivité du Royaume-Uni. Le Productivity Leadership Group, tel qu'il est connu aujourd'hui, s'appuiera sur l'expertise et les conseils de représentants d'un certain nombre d'entreprises et de secteurs (KPMG, Rolls-Royce, Amazon, etc.) et d'organismes industriels importants comme la Confédération de l'industrie britannique (CBI) et l'Institut des directeurs (IoD).

UK Tech City UK, lancée par l'ancien Premier ministre David Cameron, a pour mission d'accélérer la croissance de l'économie numérique londonienne et britannique, en mettant l'accent sur des domaines tels que les compétences numériques, les investissements intelligents en capital, les infrastructures, le développement international et le leadership.

Le Tech Nation 2017, le troisième rapport annuel de Tech City UK, montre que l'économie numérique croît deux fois plus vite que l'économie globale avec une production économique de près de 100 milliards de livres par an.

En 2016, le Royaume-Uni a obtenu 6,8 milliards de livres sterling en capital-risque et en capital-investissement, soit plus de 50 % de plus que tout autre pays européen.

Innovate UK, une autre agence gouvernementale d'innovation, se concentre sur la science et la technologie et travaille avec des innovateurs britanniques pour investir, renforcer les capacités, expérimenter et apprendre, contribuant ainsi au succès et à la rentabilité des secteurs numériques britanniques. Mariana Mazzucato, économiste de premier plan travaillant avec le gouvernement britannique au sein d'Innovate UK, attire l'attention sur la façon dont les gouvernements peuvent aider les économies à croître, en prenant des risques dans le domaine de l'innovation grâce à la R&D technologique et aux investissements stratégiques du secteur public orientés vers des missions spécifiques. Elle démystifie « l'approche sectorielle avec ses limites et promeut de nouvelles collaborations entre acteurs publics et privés, en travaillant au sein d'un écosystème constitué d'acteurs publics et privés et du secteur tertiaire à travers la chaîne de l'innovation ».

Le document politique sur la stratégie numérique du gouvernement publié en mars 2017 (DCMS) est divisé en sept volets couvrant la connectivité, les compétences, les entreprises numériques, les données, le gouvernement numérique, le cyberspace et l'économie en général et fournit un cadre quant à la manière de bâtir et de maintenir une infrastructure numérique de classe mondiale ainsi qu'un engagement à favoriser l'entrepreneuriat :

- il se concentre sur la nécessité de stimuler les secteurs numériques de pointe à l'échelle mondiale et de surmonter les obstacles à la croissance et à l'innovation, en créant davantage d'emplois hautement qualifiés et rémunérés pour l'avenir,
- il souligne la nécessité d'offrir une infrastructure numérique de haut niveau ainsi qu'une base de compétences de pointe afin que les entreprises de tous les pays puissent tirer parti des outils numériques,
- il vise à combler le fossé numérique – afin de garantir à chacun un accès aux services numériques qui pourraient l'aider à gérer sa vie, à progresser dans son travail, à améliorer sa santé et son bien-être, et à communiquer avec ses amis et sa famille.

Bien qu'il s'agisse d'un pas dans la bonne direction, les entrepreneurs du secteur de la technologie ont émis des commentaires mitigés sur un certain nombre de questions allant de la cybersécurité à la pénurie de compétences, en passant par la sensibilisation à la fracture rurale-urbaine, l'encouragement des investisseurs étrangers et l'absence de solutions pour prévenir l'éventuelle fuite des cerveaux entraînée par le Brexit.

Le Partenariat pour les compétences numériques réunit également le gouvernement, les entreprises, les organisations caritatives et les organisations bénévoles afin de fournir des compétences et une formation numérique adaptées aux travailleurs. Cette proposition du gouvernement vise à garantir que personne n'est laissé pour compte. Les nombreux projets proposés intègrent dans une certaine mesure le concept de la triple hélice, dans la mesure où les trois principaux acteurs, associés aux citoyens/utilisateurs finaux se rassemblent pour innover et promouvoir une économie numérique plus forte. La stratégie comprend de nouveaux engagements, dont un programme mis en place par le groupe bancaire Lloyds visant à offrir une formation numérique en face à face à 2,5 millions de personnes, à des organismes de bienfaisance et à des petites et moyennes entreprises d'ici 2020 ; des programmes de la banque Barclays pour enseigner la programmation informatique élémentaires à 45 000 enfants supplémentaires et aider jusqu'à un million de personnes à acquérir des compétences numériques généralistes ainsi qu'une cyber-conscience ; une pro-

messe de Google, réalisée dans le cadre de l'engagement visant à offrir aux travailleurs cinq heures de formation numérique gratuite, afin de contribuer à renforcer les compétences numériques dans les villes côtières. L'initiative Digital High Streets a également été mise sur pied pour aider les entreprises à devenir plus performantes sur le plan numérique. Cette prolifération d'initiatives suggère un néolibéralisme plus souple, plus innovant socialement, et traduit un effort pour stimuler la collaboration entre le secteur privé et le secteur public, entre les secteurs financiers et les organismes de bienfaisance et les fournisseurs de services, en œuvrant pour une plus grande égalité. L'objectif ultime est toutefois d'accroître la compétitivité, la croissance et la durabilité, l'esprit d'entreprise et l'investissement à travers le pays.

1.3 Principaux secteurs de services au Royaume-Uni

Ce secteur des services en expansion constante au Royaume-Uni doit être examiné en relation avec deux domaines clés :

- les services financiers et commerciaux, y compris les services bancaires, les assurances, les valeurs mobilières, la gestion de fonds, la comptabilité juridique et le conseil en gestion ;
- les services aux consommateurs publics et privés, incluant le commerce de détail, l'hôtellerie, l'immobilier, le tourisme, les secteurs de la création, l'éducation, la santé et la communication.

Services financiers et commerciaux

Londres est l'un des trois principaux centres financiers et économiques du monde, avec New York et Tokyo, et constitue d'autres villes comme Édimbourg l'un des plus grands centres financiers d'Europe. Près de 2,2 millions de personnes sont employées dans les services financiers et les services professionnels connexes au Royaume-Uni, représentant plus de 7 % de l'emploi total du pays.

Après la crise financière de 2008, le Royaume-Uni est devenu la plaque tournante mondiale de la technologie financière ou « fintech », faisant figure de pionnier avec des approches innovantes quant à la manière dont les consommateurs utilisent l'argent et traitent avec les entreprises.

Le secteur financier a toujours été l'un des premiers à adopter la technologie en raison de sa dépendance à l'égard des TI pour optimiser les fonctions commerciales et les interactions avec les clients. Selon Fiserv, le nombre d'utilisateurs de services bancaires mobiles devraient doubler au Royaume-Uni, passant de 17,8 millions en 2015 à 32,6 millions en 2020. Des banques mobiles telles que Mondo fourniront des services innovants et personnalisés, utilisés entièrement via une application mobile et une carte de paiement et intégrant la biométrie, des services de géolocalisation et des notifications détaillées des dépenses, en utilisant des données en temps réel pour communiquer.

Les banques établies de longue date exploitent également en permanence les avancées technologiques et l'innovation afin de rester pertinentes. Par exemple, la banque Barclays a adopté la technologie portable en lançant une gamme de produits bPay à travers le Royaume-Uni, composée d'un portefeuille numérique relié à un bracelet, un porte-clés ou un autocollant, pouvant être utilisé dans plus de 300 000 commerces au Royaume-Uni. La Royal Bank of Scotland utilise maintenant la biométrie en recourant à la reconnaissance tactile sur son application bancaire, et un certain nombre de banques se sont inscrites à Apple Pay.

Dans le secteur des assurances, l'assurance peer-to-peer se développe : des milliards d'euros sont investis dans des start-ups d'assurance qui défient les grandes compagnies telles que So-sure, Friend-surance, Lemonade, Trov et Broly. D'autres changements concernent les polices télématiques et visent à maintenir les primes à un niveau faible. Avec des augmentations annuelles de près de 20 %, l'utilisation d'une boîte noire ou d'une télématique embarquée telle qu'Insure the Box et Carrot pourrait comporter des avantages pour l'automobiliste et favoriser la sécurité routière. Ces appareils permettent de mesurer la qualité de la conduite d'un conducteur, pour générer un score de conduite et fixer les primes d'assurance en conséquence.

Services aux consommateurs

Comme dans les secteurs financier et commercial, le secteur de la consommation a été touché dans tous les domaines, puisque près de 4 adultes sur 5 possède un smartphone et de nombreuses personnes sont connectées à tout moment. Comme le montre l'enquête de Total Retail (2016), l'utilisation des médias sociaux et de la technologie numérique rend les consommateurs de plus en plus exigeants : ils souhaitent en effet bénéficier de services pratiques, variés et personnalisés. Le prix et la qualité des services constituent des critères de sélection évidents, mais le plus important pour eux reste la simplicité d'utilisation.

1.4 Plates-formes et réponses politiques

Lancée en mars 2015, l'association professionnelle Sharing Economy UK a été créée pour défendre et représenter les entreprises de l'économie partagée au Royaume-Uni, en travaillant avec le gouvernement et les décideurs politiques pour protéger les consommateurs et les entreprises partagées. Cet organisme commercial se fait le champion de l'économie partagée au Royaume-Uni et vise à garantir l'adoption de bonnes pratiques. Elle a notamment créé le Trust Seal, un code de conduite, qui réunit une série de principes que les entreprises de l'économie britannique doivent respecter en matière de protection des données, de sécurité, de vérification de l'identité et de clarté de la communication entre les plates-formes et les utilisateurs. Parmi ses membres figurent Airbnb, la plate-forme d'échange de billets StubHub et le site web de gardiennage d'animaux domestiques et de voyage Trusted Housesitters. Depuis 2017, elle fait partie de la Confédération de l'industrie britannique (CBI).

Plus récemment, le gouvernement a commandé une étude afin d'examiner les lois relative à l'emploi ainsi que la manière d'aider les travailleurs à accéder à leurs droits. Matthew Taylor, directeur général de la Royal Society of Arts, a présenté son programme pour l'économie britannique, intitulé Good Work : The Taylor Review of Modern Working Practices (2017) (Examen des pratiques de travail modernes). Ce rapport examine la nature changeante de l'emploi – travail indépendant, flexible, à court terme, à temps partiel et occasionnel – et établit une comparaison entre le « bon » travail et le « mauvais » travail. Le premier se caractérise par un travail qui stimule la capacité de gain et la productivité du pays et améliore le bien-être et le bonheur des travailleurs, tandis que le second met l'accent sur la flexibilité unilatérale en faveur de l'employeur, et sur le risque et l'instabilité auxquels sont confrontés les travailleurs. Les syndicats et les juristes spécialisés en droit du travail ont jugé ce rapport peu convaincant et insuffisant pour mettre fin à l'insécurité et à l'exploitation des travailleurs. La création d'une nouvelle catégorie de travailleurs, celle des « entrepreneurs dépendants », compliquerait davantage, selon les juristes, les catégories de travailleurs existant dans la loi.

2. Marchés du travail des services

2.1 Évolution du marché du travail

Au Royaume-Uni, l'écart entre les revenus des travailleurs qualifiés et des travailleurs non qualifiés s'est creusé au cours de ces dernières années, et ce principalement pour deux raisons : l'évolution de l'économie résultant des changements technologiques a accru la productivité de nombreux travailleurs qualifiés, l'application des TI étant souvent plus facile dans les professions qualifiées que dans les professions non qualifiées. Le commerce international et la mondialisation ont considérablement contribué à baisser la rémunération des personnes non qualifiées.

L'analyse du Congrès des syndicats (2017) montre que l'« économie du travail », qui comprend non seulement le travail de plate-forme, mais aussi les contrats zéro heure, le travail indépendant et les contrats à court terme, souvent abusifs et précaires, a entraîné une augmentation des disparités raciales sur le marché du travail, dans la mesure où les travailleurs issus de minorités ethniques sont beaucoup plus confrontés à l'insécurité et à la précarisation du marché du travail. Elle a en effet permis de constater que la proportion de travailleurs noirs occupant des emplois temporaires a bondi de 58 % entre 2011 et 2016, soit plus de sept fois l'augmentation observée pour les travailleurs blancs (8 %). Le nombre de femmes noires sous contrat temporaire a augmenté de 82 % pendant cette même période, contre 37 % pour les hommes noirs.

2.2 Travail précaire

Le principal inconvénient de la croissance de l'« économie du travail » est une plus grande informalisation de l'économie, qui rend plus difficile l'application des lois du travail. Ainsi, de nombreux travailleurs se retrouvent exploités, sous-payés et privés de leurs droits fondamentaux relatifs au salaire minimum, aux congés, aux prestations de maladie et aux conditions de travail de qualité. La « flexibilité » du travail, souvent citée comme un élément positif, doit être envisagée en conjonction avec la notion de « choix » et d'absence de choix. Selon un sondage mené auprès de 2 000 personnes par Glassdoor with One Poll (2017), seuls 13 % des personnes sondées, tous types d'emploi confondus, souhaitent travailler dans l'économie du travail et 76 % d'entre elles étaient en faveur d'un emploi permanent à temps plein. 35 % des personnes interrogées estimaient que le plus grand atout de l'économie du travail résidait dans sa flexibilité.

L'impact de la numérisation a entraîné un certain nombre de changements dans le secteur de l'emploi. Dans l'ensemble de l'économie, le « travail à la demande » devient une nouvelle norme pour des emplois aussi variés que ceux des enseignants suppléants, des infirmières intérimaires, des caissiers de supermarchés et des travailleurs des centres d'appels.

3. Les stratégies des entreprises et l'organisation du travail.

3.1 Délocalisation, externalisation et externalisation extraterritoriale

Aujourd'hui, le marché britannique de l'externalisation des services publics est parvenu à maturité, fort de 30 ans d'expérience dans la sous-traitance de services publics aux secteurs privé et bénévole. Pour plus d'efficacité et pour réduire les coûts au fil des décennies, les services du secteur public ont été externalisés. La « sous-traitance » ou externalisation est considérée comme le moyen de réformer les services publics et d'améliorer le rapport qualité-prix. Parmi les prestataires privés des

services publics les plus connus au Royaume-Uni figurent Atos, Capita (services de centres d'appels pour British Gas, RSPCA), Serco (Defence Business Services/Prisons) et G4S (Prisons).

3.2 *Chaînes de valeur des services*

Tandis qu'auparavant, les processus d'externalisation et l'analyse de la chaîne de valeur se concentraient sur la fabrication, ces concepts s'avèrent aujourd'hui très pertinents pour les secteurs des services au Royaume-Uni et ailleurs. Les services financiers et le secteur public ont de plus en plus tendance à recourir à l'externalisation et à l'externalisation des fonctions de services, à savoir la comptabilité spécialisée, les services informatiques, la R&D, la gestion des ressources humaines, les centres d'appel et le recours aux fournisseurs et prestataires de services dans de nombreuses organisations.

3.3 *Nouvelles formes de travail et relations sociales – enjeux, débats et politiques*

Parmi les nombreux phénomènes et tendances du travail liés à la numérisation des secteurs des services figurent : a) les différentes formes d'organisation du travail – plates-formes en ligne, travail en groupe, travail virtuel au-delà des frontières géographiques et temporelles, b) les différentes formes de contrats – y compris le travail indépendant, les entrepreneurs indépendants, les contrats zéro heure, les horaires flexibles, c) les impacts sociaux de ceux-ci tels que la précarité, l'exploitation des travailleurs, comme les femmes et les minorités ethniques, le manque de qualifications/formations.

En 2016, le Congrès des syndicats a publié un rapport intitulé *Living on the Edge – the Rise of Job insecurity in Modern Britain* (Vivre à la limite du seuil de pauvreté – hausse de l'insécurité de l'emploi dans le Royaume-Uni actuel), qui met l'accent sur l'évolution du monde du travail et l'impact de la technologie sur la population active. En se concentrant sur les relations entre employeurs et employés, il met en évidence l'insécurité croissante de la main-d'œuvre. En examinant spécifiquement les plates-formes en ligne, il montre une plus grande flexibilité en faveur des employeurs, et entraîne une large augmentation du nombre de travailleurs contractuels employés sur la base de projets, de contrats zéro heure, des travailleurs intérimaires et de la part croissante des travailleurs indépendants. Le rapport a montré à quel point les travailleurs en situation d'insécurité sont privés de droits, d'avantages sociaux, de protection au travail et d'accès à la retraite.

3.4 *Innovateurs perturbateurs et « travail autonome »*

Uber et Airbnb sont en conflit permanent au niveau mondial au sujet de permis et de procès en matière d'emploi, participant régulièrement à des auditions officielles et publiant leurs propres rapports quant aux avantages sociaux qu'ils comportent.

L'une des principales controverses entourant Uber a toujours été de savoir si ses chauffeurs sont des « entrepreneurs indépendants » ou des employés. L'entreprise prétend que ses chauffeurs sont indépendants, ce qui lui permet d'éviter les droits des travailleurs tels que le salaire minimum, l'indemnité de maladie ou de jour férié, et les retraites. En 2012, Uber est entrée en activité à Londres et officiellement enregistrée par Transport for London (TfL), et bien qu'elle ait été confrontée à l'opposition constante des chauffeurs de taxi et de son organisme représentatif LTDA, elle continue de croître, grâce à son service de partage de véhicules UberPool et son service de livraison alimentaire UberEats. On recensait en 2016 30 000 véhicules Uber. En 2017, TfL a toutefois décidé de ne pas renouveler le permis d'exploitation d'Uber à

Londres, qui expirait en septembre 2017, en déclarant que, selon elle, Uber n'était pas un loueur de voitures privées « en bonne et due forme » et n'avait pas signalé les infractions pénales commises par ses conducteurs ni effectué les vérifications nécessaires concernant leurs antécédents. Au cours des dernières années, ces relations de plus en plus hostiles ont été exacerbées par des actions en justice intentées par Uber.

Le plus grand problème que rencontre Uber à Londres concerne ses chauffeurs, leur traitement et leur statut. La philosophie fondamentale d'Uber en matière d'« économie de partage » réside dans le fait que ses chauffeurs sont appelés « partenaires enregistrés » et non « employés de l'entreprise ». Cependant, si les conducteurs sont tenus d'utiliser et d'entretenir leur propre véhicule, ils doivent verser une commission de 25 % à Uber sur chaque trajet et ne perçoivent aucun avantage, ce qui crée un certain mécontentement au sein de la main-d'œuvre. Une décision du tribunal du travail, dans une affaire judiciaire historique datant d'octobre 2016, a statué que les conducteurs Uber en britanniques devaient être considérés comme des « travailleurs » et non comme des « entrepreneurs indépendants » et qu'ils devaient par conséquent bénéficier des droits fondamentaux des travailleurs, soit un salaire minimum et des congés payés.

Rapport sur l'Europe du Sud (auteurs : Stefano Gasparri et Arianna Tassinari, Warwick Business School)

1. Les marchés des services en Europe méridionale

1.1 Contexte : services et syndicats en Europe méridionale

Le poids du secteur des services dans le PIB des économies du sud de l'Europe est considérable et d'une ampleur comparable dans les quatre pays, allant de 73,8 % du PIB en Espagne (2015) à 80,19 % en Grèce. Dans les quatre pays, le poids du secteur des services en tant que composante du PIB a augmenté au cours des dix dernières années.

Il s'agit également d'un effet secondaire de la crise économique mondiale de 2008-2009 et de ses conséquences, qui ont accru le poids relatif du secteur des services dans les pays d'Europe du Sud, parfois de manière assez spectaculaire, comme en Grèce et en Espagne, où l'industrie et la construction ont été particulièrement touchées.

En 2015, le secteur des services représentait 69,65 % de l'emploi total en Italie, 71,45 % en Grèce, 68,12 % au Portugal et 75,97 % en Espagne. Une grande partie de ces travailleurs est employée dans les petites et moyennes entreprises (PME), qui sont plus répandues en Europe du Sud qu'ailleurs. Cette forte concentration de PME dans le système productif du sud de l'Europe constitue un facteur clé réduisant le niveau de numérisation globale de l'économie. L'une des principales problématiques spécifiques aux économies du sud de l'Europe mis en lumière par l'analyse de la littérature disponible est la mesure dans laquelle les entreprises des différentes branches du secteur des services, et en particulier les PME, sont capables de tirer parti des possibilités offertes par la numérisation.

En Italie où, selon les données de l'Agence statistique italienne pour l'année 2015, le taux moyen de syndicalisation est de 31,6 %, le taux de syndicalisation dans le secteur des services est, dans l'ensemble, relativement plus faible. Toutefois, il varie

considérablement selon les branches puisqu'il atteint 18,8 % dans le secteur du commerce, 24,6 % dans celui des services d'information et de communication, 30 % dans celui du tourisme et un pic à 55,5 % dans celui des services financiers et des assurances. En Espagne, où le taux moyen de syndicalisation global est généralement plus faible (18,9 %), les taux de syndicalisation dans les services varient entre 8 % dans les services à la personne, 10,9 % dans le commerce et l'hôtellerie, 23,6 % dans les transports et les communications et 26,6 % dans les services financiers.

Chaque pays possède une combinaison particulière de types de services, association par exemple services à plus forte intensité de connaissances et services moins spécialisés, services immatériels et services géodépendants, et services interentreprises et services aux particuliers.

Les différences intranationales en termes de numérisation sont évidentes. Le cas des « villes intelligentes » en Italie corrobore ce point. À la suite du rapport du PE sur la ville intelligente (2014), qui définit une ville intelligente comme « une ville cherchant à traiter les questions d'intérêt public par des solutions basées sur les TIC, sur la base d'un partenariat multipartite et municipal », il convient de noter que la numérisation constitue un élément clé du développement économique et social dans la mesure où elle est comprise et appliquée de manière globale. À cet égard, l'UE remarque que l'Italie détient le pourcentage le plus élevé de villes intelligentes à travers le continent (suivie de l'Autriche, des États membres nordiques, de l'Estonie et de la Slovénie), mais que ces villes sont situées pour la plupart dans les régions du nord, ce qui confirme l'existence de profondes différences à l'échelle régionale.

1.2 Initiatives politiques dans les services d'Europe du Sud

Résoudre la fracture numérique en matière d'infrastructures

Les problèmes structurels liés au développement inégal des infrastructures TIC (par exemple, la disponibilité d'une connexion internet à large bande) et à l'adoption inégale de la technologie des TIC sont courants dans les économies d'Europe du Sud.

En Espagne, une initiative gouvernementale très médiatisée, l'« Agenda Digital por España 2015-2020 » (Programme numérique pour l'Espagne), a été mise en œuvre pour soutenir l'appel lancé en 2010 par l'UE en faveur d'un programme numérique pour l'Europe et promouvoir la pénétration du numérique dans l'économie espagnole – bien qu'il convienne de préciser que cette initiative est transversale et non spécifiquement axée sur le secteur des services. Ce programme s'articule autour de six grands objectifs : encourager le déploiement de réseaux et de services pour garantir la connectivité numérique ; développer l'économie numérique pour la croissance, la compétitivité et l'internationalisation des entreprises espagnoles ; améliorer l'administration en ligne et adopter des solutions numériques pour fournir efficacement des services publics ; renforcer la confiance dans l'environnement numérique ; renforcer le système de recherche, de développement et d'innovation dans les TIC ; promouvoir l'inclusion numérique et l'alphabétisation et former de nouveaux professionnels des TIC. Ce programme comprend également un « Plan pour l'inclusion numérique et l'employabilité » prévoyant, dans une certaine mesure, la participation des organisations de partenaires sociaux. Ce plan établit un ensemble d'objectifs spécifiques structurés autour de quatre lignes d'action : (1) Accessibilité ; (2) Inclusion numérique ; (3) Égalité ; et (4) Employabilité. En ce qui concerne l'employabilité, trois objectifs liés à la capacité d'insertion professionnelle ont été fixés : a) affecter des ressources à la formation continue et à l'acquisition de compétences numériques ; b) réorienter la formation professionnelle liée aux TIC ; et c) améliorer l'offre de forma-

tion universitaire pour les professionnels des TIC. Bien que les partenaires sociaux espagnols ne soient pas directement impliqués dans la mise en œuvre du Programme numérique pour l'Espagne, il existe des preuves d'initiatives syndicales dans ce domaine. Par exemple, en avril 2017, la plus grande confédération syndicale espagnole, CCOO, a formulé des propositions en faveur d'un Pacte d'État pour la numérisation de la société espagnole (« Pacto de Estado por la digitalización de la sociedad española »). En réponse, le ministère espagnol de l'Énergie, du Tourisme et du Programme numérique a proposé en avril 2017 de créer une table de dialogue permanente sur la question de la réforme numérique, réunissant les partenaires sociaux et le ministère de l'Emploi.

Une initiative similaire a été mise en place au Portugal, où l'« Agenda Portugal Digital » a été lancé pour la première fois par le gouvernement national en 2012, puis renouvelé en 2015. D'après les données disponibles, les partenaires sociaux ne seraient toutefois pas impliqués directement dans la conception ou la supervision de la mise en œuvre de l'Agenda Digital Portugal et de l'interface du programme.

En Italie, une initiative gouvernementale inspirée par la promotion d'un programme numérique a vu le jour. Il s'agit de l'« Agenda Digitale Italia », lancé en 2012 et faisant explicitement référence à l'initiative plus large de l'UE. Concrètement, grâce à cette initiative, le gouvernement promeut, notamment par le biais d'un soutien financier, des interventions dans sept domaines : l'infrastructure numérique en tant que nouvelle génération de large bande ; l'administration publique, en particulier les mesures relatives aux marchés publics électroniques ; les données ouvertes, axées sur la transparence et le gouvernement électronique ; les compétences numériques et les programmes de perfectionnement, conformément à la Grande coalition européenne pour les emplois numériques ; les villes et communautés intelligentes ; la gouvernance Internet ; les innovations commerciales, inspirées du projet Cloud for Europe.

Enfin, depuis 2000, la Grèce fait la promotion d'un programme numérique. En effet, le gouvernement a lancé l'initiative « Autorité locale numérique » afin de promouvoir les services numériques à travers toute la Grèce. Elle fait suite à deux autres interventions clés : La « Stratégie numérique grecque 2006-2013 » et le « Plan national d'accès à la large bande de nouvelle génération 2014-2020 ». Leur objectif primordial est le développement complet de l'infrastructure numérique.

Dans l'ensemble, il convient de constater que ces initiatives ont pour point commun de mettre à la fois l'accent sur l'investissement dans les infrastructures numériques et sur le renforcement des compétences numériques pour favoriser l'inclusion numérique.

1.2.1 Initiatives politiques : automatisation et industrie 4.0

Jusqu'à présent, les principales initiatives de politique publique mises en places sur le thème de l'automatisation sont liées à l'élaboration de stratégies dites « Industrie 4.0 ». Des initiatives gouvernementales visant à favoriser le développement de l'Industrie 4.0 et la numérisation du secteur industriel ont été mises en place en Espagne (Industria Conectada 4.0, lancée en 2015), en Italie (Industria 4.0, lancée en 2016) et au Portugal (Estrategia para Industria 4.0, lancée en janvier 2017).

Une critique essentielle, résumant le débat qui entoure Industrie 4.0 un an après son lancement, porte sur l'importance excessive qu'elle accorde à la mise à niveau technologique, alors qu'une attention limitée y est accordée aux facteurs permettant cette mise à niveau, tels que les RH et les institutions de relations sociales.

Globalement, dans les trois pays (Espagne, Portugal, Italie) où le gouvernement a adopté une stratégie spécifique sur l'Industrie 4.0, celle-ci a principalement été déployée de manière unilatérale ou en partenariat avec des entreprises du secteur privé et des organisations patronales. Au contraire, la participation des syndicats a été plutôt limitée, ce qui a provoqué un certain mécontentement, surtout lorsque les syndicats – comme cela s'est produit en Italie – ont mis de côté leurs différences idéologiques pour soutenir une position commune. Pour l'heure, les initiatives politiques et les initiatives des partenaires sociaux spécifiquement axées sur l'impact de l'automatisation sur le secteur des services continuent de manquer en Europe du Sud.

1.2 Émergence de nouveaux acteurs dans les marchés de services : l'essor de l'économie de plate-forme

Malheureusement, aucune donnée concluante ne sont disponibles quant à la taille de l'« économie de plate-forme » dans les pays du sud de l'Europe et son impact sur la rentabilité des activités de services établies. Selon une étude récente menée par la Fondation EY sur l'économie collaborative en Espagne, l'impact économique des activités associées aux plates-formes dites « de partage » en Espagne est estimé entre 1 et 1,4 % du PIB et devrait atteindre 2 à 2,9 % en 2025. Les services de micro-tâches ont été identifiés comme le secteur ayant le plus grand potentiel de croissance.

Dans les pays du sud de l'Europe, les débats politiques sur l'entrée de nouveaux acteurs « numériques » (c'est-à-dire les plates-formes) sur les marchés de services se sont principalement concentrés sur la définition de modèles réglementaires appropriés pour le fonctionnement de ces plates-formes, en raison des préoccupations que suscitaient la question de la concurrence déloyale pour les fournisseurs de services établis et la menace du dumping social.

Plus précisément, en Espagne, en réponse aux pressions exercées par les associations de chauffeurs de taxi, le gouvernement a adopté jusqu'à présent une position réglementaire assez restrictive, introduisant en 2015 des règles (Real Decreto Ley 1057/2015) qui encadrent le marché des véhicules de location privés en limitant l'exploitation des plates-formes comme Uber et Cabify et en limitant leur nombre de permis et leur portabilité territoriale.

Des problèmes similaires se sont posés au Portugal et en Italie. Au Portugal, Uber a démarré ses activités en 2014 et a ensuite fait l'objet d'une interdiction par le tribunal de Lisbonne en avril 2015, après que l'une des principales associations de chauffeurs de taxi, Antral, a présenté une plainte pour concurrence déloyale contre la plate-forme. En Italie également, Uber a été interdit en 2015, bien qu'il soit redevenu partiellement légal en 2017, à la condition que les conducteurs soient inscrits dans un registre approprié, comme le fait le service Uber Black.

1.3 Conclusion

Dans les pays du sud de l'Europe, cette situation favorise les débats autour de l'impact de la numérisation et des évolutions technologiques connexes sur les marchés de services, qui portent principalement sur deux grandes questions : premièrement, l'impact de la disponibilité accrue de la technologie des TIC sur le potentiel d'innovation, d'expansion du marché et de remplacement de la main-d'œuvre dans le secteur des services, et sur les défis structurels qui en découlent. D'autre part, concernant les impacts de l'émergence de nouveaux acteurs dans le marché des services – en particulier les plates-formes opérant dans l'économie « à la demande » – sur la structure et les stratégies du marché des services « traditionnels » établis.

L'impact de la numérisation sur les marchés de services en Europe du Sud doit être replacé son contexte à la lumière d'un certain nombre de facteurs structurels qui distinguent ce groupe de pays des nord-européens et anglo-saxons. En raison de la forte prédominance des PME et des profondes disparités régionales dans le niveau de développement de l'infrastructure numérique (par exemple en ce qui concerne l'accès à la large bande), l'adoption des technologies numériques par les entreprises du secteur des services et la part d'innovation liée à la numérisation ont été jusqu'ici profondément inégales selon les branches du secteur et entre les grandes entreprises et les PME et, en moyenne, moins avancées que dans d'autres groupes de pays européens.

Des initiatives de politique publique axées sur la gestion de la transition vers des systèmes de production plus automatisés ont été mises en œuvre dans les quatre pays (généralement sous la mention Industrie 4.0), mais elles se sont jusqu'à présent concentrées de manière disproportionnée sur le secteur manufacturier, tandis qu'une attention limitée a été accordée à la gestion de la transition technologique dans le secteur des services.

Enfin, d'une manière générale, il convient de constater que, sauf quelques exceptions notables dans les cas italien et espagnol, la participation des syndicats aux initiatives politiques nationales concernant les questions de numérisation et d'automatisation sur les marchés des services et dans l'économie dans son ensemble reste jusqu'à présent limitée. Cela malgré les tentatives communes des syndicats visant à influencer le débat public par le biais de propositions et d'initiatives politiques, dans plusieurs cas formulées conjointement par différentes confédérations syndicales. Dans les quatre pays, le dialogue social a subi des tensions considérables pendant et après la crise, les gouvernements ayant souvent délibérément tenté de réduire l'influence des syndicats dans le processus politique.

2. Numérisation et marchés du travail dans le secteur des services : principaux enjeux, défis et réponses

2.1 Automatisation et polarisation de l'emploi dans les services

L'analyse de McKinsey (2017) estime que le potentiel d'automatisation de l'Espagne et de la Grèce (défini comme le pourcentage du temps de travail consacré à des activités potentiellement automatisables) est de 48 % (soit 8,7 millions de salariés en Espagne et 2,1 millions de salariés en Grèce). Ce chiffre s'élève à 50 % (11,8 millions de salariés équivalents) dans le cas de l'Italie. Les données pour le Portugal ne sont pas disponibles dans l'étude McKinsey. Selon McKinsey (2017), les branches du secteur des services dans lesquelles l'automatisation pourrait avoir le plus grand impact en termes de remplacement de l'emploi sont le secteur de la vente au détail, où 50 % des activités de travail en Espagne et en Italie et 48 % en Grèce sont potentiellement automatisables (soit 1,1 million de salariés ETP en Espagne, 764 800 en Italie et 289 200 en Grèce) ; le secteur du logement et les services alimentaires, où le pourcentage des activités automatisables atteint 62 % en Espagne et en Italie et 58 % en Grèce (soit respectivement 861 500, 764 800 et 210 900 salariés ETP) ; et le secteur des soins et de l'assistance sociale, au sein duquel 39 % des tâches effectuées en Espagne et en Italie et 37 % des tâches réalisées en Grèce peuvent potentiellement être automatisées (soit respectivement 553 800, 583 300 et 92 900 salariés ETP).

Une étude de l'OCDE réalisée en 2016 par Arntz et al. (2016) utilise quant à elle une méthodologie différente pour estimer les impacts potentiels de l'automatisation sur l'emploi, basée sur l'analyse du risque d'automatisation de différentes tâches professionnelles (découlant des données individuelles issues de l'Enquête sur les compétences des adultes de l'OCDE – PIAAC 2012). Cette étude révèle des résultats moins spectaculaires que celle de McKinsey, identifiant une plus faible proportion de travailleurs comme étant hautement menacés par l'automatisation (c'est-à-dire des travailleurs dont les tâches professionnelles peuvent être automatisées à au moins 70 %). Selon ces résultats, 12 % des emplois de l'économie espagnole sont potentiellement menacés par l'automatisation, ce qui place l'Espagne au troisième rang des pays de l'OCDE en termes d'exposition aux risques de l'automatisation, tandis que ce pourcentage descend à 10 % dans le cas de l'Italie. Toutefois, l'étude souligne par ailleurs que si les effets sur l'emploi ne sont pas aussi négatifs que prévu, ce sont surtout les tâches des personnes peu qualifiées et faiblement rémunérées qui sont le plus susceptibles d'être automatisées.

Une autre tendance majeure associée à la diffusion de la technologie des TIC se caractérise par la polarisation de l'emploi sur les marchés du travail. La polarisation de l'emploi fait référence à la perte progressive d'emplois dans des secteurs où les salaires et les niveaux de qualification intermédiaires sont élevés, associée à la croissance simultanée d'emplois situés aux extrémités du spectre du marché du travail, avec d'une part des emplois faiblement rémunérés et qualifiés, et d'autre part des emplois hautement rémunérés et qualifiés. Contrairement au secteur manufacturier où les emplois peu qualifiés sont progressivement automatisés dans le cadre du processus de changement technologique, dans le secteur des services, la croissance des emplois hautement qualifiés à forte intensité de connaissances résultant de la numérisation s'accompagne à la fois d'une destruction des emplois routiniers peu qualifiés (par exemple, les emplois bancaires), et d'une croissance continue des emplois non routiniers à plus faible intensité de connaissances, qui exigent principalement des compétences relationnelles (par exemple, les services d'accueil et les soins) et qui ne peuvent être automatisés. Cela contribue à une polarisation générale et à une « érosion » de la structure de l'emploi. Des recherches récentes montrent que la polarisation de l'emploi a affecté les quatre pays d'Europe du Sud à des degrés divers au cours des 20 dernières années.

Au cours de la crise, l'Espagne a subi une vague très importante de destruction d'emplois dans le segment du secteur des services moyennement rémunéré et à moins forte intensité de connaissances, qui avait pourtant connu une croissance significative avant la récession. La baisse importante des emplois faiblement et moyennement rémunérés dans le secteur des services concerne en grande partie les secteurs de la vente au détail et de la vente en gros, et se concentrent surtout dans les professions très routinières.

En Europe méridionale, les tendances récentes en matière de négociation collective soulèvent également des questions quant à la capacité des structures de négociation existantes à gérer efficacement la transformation des marchés du travail des services induite par la numérisation et à faire face aux effets de la polarisation en prévenant les divergences en matière de normes et de conditions de travail. Dans des pays comme l'Espagne, le Portugal et surtout la Grèce, les réformes structurelles du marché du travail mises en œuvre pendant la crise ont poursuivi une décentralisation des négociations collectives au niveau des entreprises et réduit la couverture des conventions collectives.

2.2 Pénuries de compétences, utilisation des compétences et formation professionnelle

En raison de la numérisation, des technologies numériques sont introduites dans un nombre croissant de lieux de travail dans le secteur des services. Par exemple, près de 60 % des employés du secteur bancaire rapportent l'introduction de nouvelles technologies dans leur milieu de travail au cours de la période 2011-2014.

Les quatre pays d'Europe du Sud se caractérisent généralement par un nombre supérieur à la moyenne de travailleurs adultes peu qualifiés. En Espagne, on estime qu'environ 21 % de la population ne possède aucune compétence numérique. Cette proportion s'élève à plus de 30 % au Portugal, en Grèce et en Italie (l'Italie se classant troisième derrière la Bulgarie et la Roumanie dans l'UE 28 en ce qui concerne la part de la population adulte dépourvue de compétences numériques).

Les problèmes liés à l'inadéquation des compétences et à la part de travailleurs peu qualifiés dans les économies d'Europe du Sud résultent de faiblesses structurelles observées depuis longtemps dans le système d'enseignement et de formation professionnels (EFP), et sont aggravés par un problème d'obsolescence des compétences qui affecte principalement les travailleurs de plus de 50 ans et découlant du faible nombre de formations continues et sur le terrain.

Ainsi, il n'est pas surprenant que de nombreuses initiatives menées ces dernières années par les gouvernements et les partenaires sociaux se soient concentrées sur la réforme du système de formation des compétences et sur la lutte contre la fracture numérique et l'obsolescence des compétences résultant de la numérisation.

2.2.1 Initiatives menées par les gouvernements

En Espagne, une réforme en profondeur du système de formation professionnelle pour l'emploi sur le lieu de travail a été entreprise en 2015 (Loi 30/2015). Cette réforme a introduit des changements dans les responsabilités des partenaires sociaux en matière de gestion du système de formation professionnelle pour l'emploi, les réduisant considérablement. Dans l'ancien système, les organisations des partenaires sociaux étaient chargées de la gestion directe des programmes et des fonds alloués à la formation. Dans le nouveau système, au contraire, ils participent uniquement à la planification stratégique pluriannuelle des initiatives de formation et à la prévision des besoins en compétences dans l'économie par les autorités publiques, tandis que le rôle des prestataires privés de formation a été renforcé dans la prestation directe. En ce qui concerne l'amélioration des compétences professionnelles et de l'employabilité des travailleurs, ainsi que l'accroissement de la productivité et de la compétitivité des entreprises, la loi fixe l'objectif d'étendre les avantages des technologies de l'information et des communications aux travailleurs, de promouvoir la réduction de la fracture numérique et de garantir l'accessibilité des TIC. La loi prévoit également la création de structures sectorielles conjointes, établies dans le cadre de négociations collectives, afin de répondre aux besoins sectoriels de formation de la main-d'œuvre. Toutefois, en raison de la réduction du rôle des partenaires sociaux dans l'offre d'EFP, cette réforme a été fortement critiquée par les principales organisations de partenaires sociaux et a finalement été mise en œuvre de manière unilatérale par le gouvernement à la suite d'une rupture du dialogue social en 2015. Le syndicat confédéral CCOO a vivement critiqué l'impact de la nouvelle loi, arguant que le nouveau modèle d'offre a conduit à une diminution du nombre de travailleurs pouvant accéder à une formation en milieu professionnel. Le cas espagnol montre que la réforme des systèmes d'EFP et la recherche d'un juste équilibre des rôles et des responsabilités

entre l'État et les partenaires sociaux peuvent constituer un processus délicat et difficile sur le plan politique, et représentent par conséquent un défi majeur pour les syndicats des pays d'Europe du Sud dont les systèmes d'EFPP doivent être réformés.

En Italie, le système d'EFPP a également été réformé en profondeur au cours des dernières années. Ses faiblesses chroniques et sa faible popularité étaient en effet considérées comme des facteurs faisant exploser le chômage des jeunes et favorisant les inadéquations de qualifications sur le marché du travail italien. Les réformes se sont concentrées sur deux instruments clés tels que les programmes d'apprentissage et les stages. Les stages sont de plus en plus répandus en Italie, bien qu'il s'agisse d'un instrument d'EFPP beaucoup moins réglementés et structurés que les apprentissages. En outre, les stagiaires ne sont pas soumis à un contrat de travail et sont par conséquent sujets à des abus importants. En effet, les données montrent que les stages, sous toutes leurs formes, sont en pleine expansion, grâce notamment aux mesures incitatives mises en place par le système de Garantie jeunesse de l'UE.

2.2.2 Initiatives menées par les partenaires sociaux

En Espagne, plusieurs tables de dialogue tripartites réunissant le gouvernement, les principales confédérations syndicales et les organisations patronales sur le thème de la création d'emplois, de la qualité de l'emploi et de la formation professionnelle ont été lancées en 2016. La formation et l'apprentissage tout au long de la vie compaient parmi les thèmes centraux de l'ordre du jour du dialogue social. En outre, parallèlement au « Plan pour l'inclusion numérique et l'employabilité » du gouvernement, il convient de noter en Espagne des exemples positifs d'initiatives syndicales dans le domaine du renforcement des compétences. Le syndicat confédéral UGT, par exemple, a lancé en 2015 un ensemble complet de propositions politiques visant à réduire la fracture numérique en Espagne (« Brecha digital »), axées à la fois sur le renforcement des compétences liées aux TIC et sur la promotion de l'accès à Internet.

Au Portugal, diverses initiatives – menées par le gouvernement et par les partenaires sociaux – visent à encourager l'investissement dans le capital humain. Cependant, elles semblent être principalement gérées par les confédérations patronales et non par les syndicats.

En Italie, les partenaires sociaux ont encouragé la création d'« agences bilatérales » au niveau sectoriel. Ces agences bilatérales sont des organismes gérés en coopération par les syndicats et les associations patronales, selon les règles fixées par les conventions collectives, et financés par de faibles redevances prélevées sur les salaires.

2.3 Emploi précaire et atypique

Il a été clairement établi que certains secteurs et groupes professionnels du secteur des services ont toujours été caractérisés par un nombre supérieur à la moyenne d'emplois atypiques et des niveaux de qualité de l'emploi inférieurs à la moyenne (Eurofound 2016b). Cela est particulièrement vrai dans les pays du sud de l'Europe, qui ont connu au cours des vingt dernières années une croissance marquée de l'emploi atypique (temporaire, temps partiel involontaire, faux travail indépendant) faisant suite à la déréglementation partielle de ce segment du marché du travail par des réformes ultérieures.

L'Espagne se caractérise par des niveaux d'emploi atypiques extrêmement élevés, et cette tendance ne montre aucun signe de repli au lendemain de la crise. En effet, en juillet 2017, 92 % des nouveaux contrats signés étaient des contrats à durée déterminée et 37 % des contrats à temps partiel.

Au Portugal, les principales revendications syndicales pour lutter contre les emplois de mauvaise qualité se sont concentrées sur l'augmentation du salaire minimum (qui devrait être porté à 600 euros d'ici 2020 selon le programme du gouvernement).

En Italie, le recours aux contrats de travail à durée déterminée par les entreprises a été déréglementé et facilité par une réforme du marché du travail menée en 2014. La part de l'emploi à durée déterminée dans l'emploi total a atteint des niveaux records en 2017, représentant 12,5 % de l'emploi total.

Outre les problèmes de longue date liés au grand nombre d'emplois de mauvaise qualité et faiblement rémunérés dans le secteur des services, la numérisation entraîne également l'émergence de nouvelles formes d'emplois atypiques associées à la disponibilité des TIC.

3. Organisation du travail et stratégies d'entreprise

La pénétration croissante des TIC dans le secteur des services a un certain nombre d'implications profondes en ce qui concerne les pratiques d'organisation du travail au sein des entreprises et la compétitivité et les stratégies commerciales des entreprises.

3.1 Impact de la numérisation sur les conditions de travail

La standardisation des pratiques de travail et la diminution correspondante de l'autonomie professionnelle représente une tendance majeure liée à la numérisation des services.

Les grands entrepôts et les entreprises de logistique ont souvent été au centre des débats sur la normalisation et l'intensification du travail dans le secteur des services, et l'Europe du Sud ne fait pas exception. Le géant du commerce électronique Amazon, bien que moins répandu que dans d'autres régions d'Europe, a connu des taux de croissance impressionnants au cours des dernières années et a fait les gros titres les conditions de travail problématiques de ses centres de distribution. Dans un grand entrepôt situé près de Madrid, les travailleurs employés pour des tâches de « cueillette » et d'« emballage » ont décrit leur travail comme « une lutte contre la montre », durant lequel ils sont contrôlés par un dispositif leur indiquant l'emplacement des articles et le temps nécessaire pour les récupérer, dont la durée s'étend parfois à quelques secondes seulement. Près de Milan, les travailleurs occupant les mêmes emplois se définissent comme des « Charlie Chaplin contemporains, équipés d'un scanner plutôt que d'une clé à molette ».

En effet, une fois que les griefs des travailleurs sont connus et que ces derniers parviennent à attirer l'attention des médias, notamment grâce à la visibilité de la marque, les confédérations syndicales établies comme la CGIL sont en mesure d'atteindre une masse critique de membres. En conséquence, des tables de négociation sont établies lorsque cela est possible pour discuter avec la direction de l'entreprise de l'établissement de meilleures conditions de travail et des procédures de suivi de leur mise en œuvre. Cette dynamique s'est en effet traduite par un accord signé en décembre 2016 par les sociétés mères d'Amazon (Amazon City Logistica Srl, Amazon Italia Transport Srl, créées respectivement pour gérer un magasin et une plate-forme

secondaire), qui pourrait ouvrir la voie à un accord d'entreprise avec Amazon elle-même, ce qui marquerait un tournant dans l'histoire des relations sociales, traditionnellement plus favorables à l'entreprise. Pour soutenir cette option, Amazon a également décidé d'appliquer la convention collective valable pour le secteur du commerce, qui est relativement plus rigoureuse que celle de la logistique.

En Espagne également, les syndicats se sont mobilisés contre les mauvaises conditions de travail et de rémunération au sein d'Amazon. Le syndicat CC.OO. a été particulièrement actif à cet égard et a commencé à coordonner ses activités avec ses homologues syndicaux d'autres pays européens pour contraindre Amazon à procéder à des améliorations dans ses entrepôts. Dans la région de Madrid, la confédération patronale Anged et les quatre principaux syndicats ont conclu un nouvel accord sectoriel régional en mai 2017 visant à « défendre » les grands centres commerciaux contre la menace du commerce en ligne, les syndicats acceptant de faciliter le recours aux contrats temporaires en échange d'augmentations salariales modérées.

En plus de cibler certaines entreprises spécifiques, les syndicats ont abordé la question de la détérioration des conditions de travail dans les emplois du secteur des services. Le syndicat italien CGIL et le syndicat espagnol CC.OO ont également lancé à l'hiver 2015 et l'été 2017 des campagnes très médiatisées contre le niveau de précarité dans le secteur des services, appelées respectivement « Le nouvel ordre » et la « Lutte contre la précarité ».

3.2 Nouveaux modèles économiques – plates-formes

L'émergence de nouveaux modèles d'entreprise fonctionnant par le biais de « plates-formes » (voir section 2.3 ci-dessus) entraîne l'émergence de plusieurs questions relatives à la qualité de l'emploi et aux conditions de travail. L'association de la rémunération « à la pièce » et de la gestion algorithmique conduit à un processus de fragmentation et d'intensification du travail, déplaçant complètement le risque commercial d'une demande faible sur les travailleurs et augmentant les risques pour la santé et la sécurité de ces derniers. Les livreurs de nourriture à vélo, par exemple, sont poussés à augmenter leur vitesse physique afin d'effectuer plus de livraisons. De plus, l'application de méthodes de gestion algorithmique et l'utilisation du suivi par GPS pour gérer le flux des tâches de livraison permettent également à la plate-forme de surveiller les travailleurs et d'utiliser les données recueillies de façon non transparente à des fins de gestion du rendement et de surveillance des travailleurs.

En Espagne, le statut juridique des travailleurs indépendants est généralement régi par le « Statuto de Trabajo Autonomo » (Statut du travail autonome). Il existe également une catégorie intermédiaire située entre les travailleurs indépendants et les travailleurs dépendants pour classer les travailleurs autonomes économiquement dépendants (appelés TRADE, « Trabajadores Economicamente Dependientes », Travailleurs économiquement dépendants), c'est-à-dire les travailleurs indépendants qui reçoivent cependant au moins 75 % de leurs revenus du même client. La catégorie TRADE offre aux indépendants certaines caractéristiques du travail indépendant traditionnel (autonomie, risque entrepreneurial) et des emplois traditionnels (notamment en matière de protection sociale et de fiscalité).

En Italie, des débats similaires concernant la réglementation du travail sur les plates-formes ont été déclenchés par les protestations des livreurs travaillant pour la plate-forme de livraison de nourriture Foodora qui ont eu lieu à Turin en octobre 2016. Les travailleurs ont contesté leur catégorie contractuelle d'entrepreneurs autonomes, le

système de rémunération à la livraison adopté par l'entreprise et le contrôle unilatéral exercé par l'entreprise sur le temps de travail des livreurs.

La position des syndicats italiens quant à cette question est davantage orientée vers la recherche d'une solution par le biais des négociations collectives, plutôt que vers l'introduction de nouveaux instruments législatifs visant à réglementer le travail « à la pièce » des employés en tant que tel. Il serait toutefois nécessaire de procéder à l'adaptation des conventions collectives sectorielles existantes pour couvrir les différents types de travail à la pièce basée sur les applications dans le secteur de référence, ou à la création de nouvelles conventions ad hoc visant à couvrir les spécificités du travail basé sur les applications et à résoudre un certain nombre d'ambiguïtés.

Ces tentatives de syndicalisation et de mise en place de nouvelles structures représentatives pour les travailleurs de l'économie du travail, les travailleurs indépendants et les autres travailleurs du secteur des services situés en première ligne de la transformation numérique témoignent des efforts actuels des syndicats de l'Europe du Sud pour s'adapter aux nouveaux défis. Toutefois, leur portée reste encore limitée et leur capacité varie selon les contextes nationaux.

3.3 Conclusions

La numérisation a des implications multiformes sur les conditions de travail et les pratiques des entreprises dans le secteur des services. Les questions de normalisation, d'intensification du travail et de contrôle et de surveillance des travailleurs rendus possibles par les technologies numériques affectent un nombre croissant de lieux de travail dans diverses branches du secteur des services « classiques » – principalement dans le commerce de détail et la logistique, mais pas uniquement. En d'autres termes, comme l'affirme le Secrétaire général de la CGIL, le plus grand syndicat italien, « il est nécessaire de surmonter l'algorithme ». Cette évolution, comme nous l'avons brièvement illustré, nécessite un renouvellement considérable des stratégies d'intervention de la part des syndicats, en introduisant de nouveaux instruments et en adaptant les anciens.

Il reste donc nécessaire que les syndicats élaborent de nouvelles stratégies de recrutement et d'action syndicale, en adoptant éventuellement les outils numériques de manière plus active afin d'atteindre les travailleurs de ces secteurs émergents – bien que des exemples encourageants en la matière commencent à apparaître. En outre, le principal dilemme pour les syndicats établis consiste à savoir s'il faut poursuivre une stratégie visant à reconfigurer ces nouveaux emplois basés sur des plateformes en véritables « relations de travail dépendantes », et par conséquent réglementées par le droit du travail et les conventions collectives sectorielles.

4. Conclusions générales

Nos conclusions, qui décrivent l'impact de la numérisation sur les relations professionnelles en Europe du Sud, s'articulent en trois parties. Au niveau macroéconomique, l'examen de l'évolution générale des marchés des services révèle que, à quelques exceptions près, la participation des syndicats aux initiatives politiques nationales liées à la numérisation, telles que les stratégies « Programmes numériques » et « Industrie 4.0 », est jusqu'ici restée relativement modeste, cela malgré les tentatives notables des syndicats d'influencer le débat public sur la numérisation et « l'avenir du travail » par le biais de propositions et d'initiatives politiques. En ce qui concerne les questions relatives aux modèles réglementaires encadrant les nou-

veaux acteurs numériques (par exemple les plates-formes), les interventions des syndicats dans le débat sur les politiques publiques ont également été limitées jusqu'à présent, dans la mesure où la formulation de propositions réglementaires cohérentes est toujours en cours dans la majorité des confédérations. En revanche, au niveau méso des marchés du travail des services, les signes de l'adaptation proactive des syndicats se multiplient. En effet, les syndicats, en particulier en Italie et en Espagne, ont fait des questions et des revendications liées à la numérisation (par exemple le droit individuel à la formation et à l'acquisition de compétences numériques) des éléments centraux de leurs plates-formes de négociation collective et de campagne. Toutefois, la mesure dans laquelle ces stratégies de négociation collective sont suffisantes pour contrer les tendances à la polarisation associées à la numérisation est discutable. Enfin, au niveau du lieu de travail, des disparités émergentes et croissantes sont observées entre les secteurs en ce qui concerne la capacité des syndicats à intervenir pour gérer les transformations actuelles du lieu de travail résultant de la numérisation, et des difficultés considérables sont constatées en ce qui concerne le renforcement des ressources en matière d'influence et des capacités représentatives dans le nouveau segment de l'économie caractérisé par l'« économie de plate-forme ».

Dans l'ensemble, il convient de noter que, jusqu'à présent, les stratégies et les revendications des syndicats se sont principalement concentrées sur la défense d'une extension des formes traditionnelles de protection pour faire face aux effets perturbateurs de la numérisation. Cependant, ces efforts se sont accompagnés au cours des dernières années d'une légère innovation dans les programmes syndicaux, en particulier en Italie et en Espagne, où les syndicats sont peut-être motivés par le désir de rétablir leurs ressources en matière d'influence stratégique et de « moderniser » leur image après avoir été affaiblis et délégitimés pendant la crise.