



ZENTRUM FÜR SOZIALE INNOVATION
CENTRE FOR SOCIAL INNOVATION

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



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

Document d'orientation final
2017-2018

Un projet commun entre UNI Europa et le « ZSI - Centre pour l'innovation sociale »,
avec le soutien financier de la Commission européenne

Table des matières

1. Introduction	p. 3
2. Une industrie des services en pleine numérisation : classification thématique	p. 4
2.1 L'évolution du marché des services	p. 4
2.2 Les défis du marché du travail face aux nouvelles stratégies des entreprises	p. 5
2.3 En réponse : nouvelle organisation du travail et initiatives politiques	p. 6
3. Activités et politiques d'UNI Europa	p. 7
3.1 Représentation au travail et négociation collective à l'heure de la mondialisation	p. 7
3.2 Une relation d'emploi 4.0	p. 9
3.3 Compétences et possibilités de (re)formation	p. 10
4. Perspectives d'avenir et prochaines étapes	p. 12
5. Annexe : liste des documents de recherche	p. 13

*Note aux relecteurs

Le présent document est le document politique final du projet d'UNI Europa « Façonner les relations sociales dans le secteur des services en pleine numérisation – Défis et opportunités pour les partenaires sociaux ». Ce projet a été réalisé en coopération avec le ZSI - Centre pour l'innovation sociale entre janvier 2017 et décembre 2018. Il a été soutenu financièrement par la Commission européenne. Ce document comprend les conclusions et les résultats importants issus de la recherche menée par le ZSI, des ateliers et de la conférence du projet ainsi que des activités politiques des secteurs couverts par UNI Europa. Le ZSI a fourni neuf documents de recherche qui résument plus en détail les résultats du projet. Ces documents sont publiés sur notre site web consacré au projet d'UNI Europa : <https://unieuropaprojects.org/shaping-industrial-relations/>

1. Introduction

L'ère de la mondialisation et de la numérisation pose des défis majeurs à la société en général et aux travailleurs et aux syndicats en particulier. Les technologies numériques offrent des possibilités de création d'emplois ainsi que de nouvelles méthodes de travail autonomes et responsabilisantes. Elles posent également des défis liés à l'emploi : chômage technologique, restructurations accélérées par le numérique et délocalisation mondiale du travail, fragmentation de la main-d'œuvre par le travail mobile et hyperflexible, nouvelles formes de travail peu rémunéré et précaire sur les plates-formes, réglementation accrue du travail et contrôle numérique par les données comme instrument du pouvoir de gestion. Les syndicats jouent un rôle crucial en influençant positivement ce processus afin de s'assurer que cette ère est véritablement innovante et durable pour les travailleurs et la société dans son ensemble et que ses avantages et opportunités sont répartis de façon juste et équitable. S'efforçant de contribuer au bien commun, les syndicats défendent les emplois de qualité et l'emploi dans le secteur des services. Une main-d'œuvre qualifiée est indispensable pour tirer parti des avantages potentiels de la numérisation.

UNI Europa a abordé ces défis dans son projet « Façonner les relations sociales dans le secteur des services en pleine numérisation – Défis et opportunités pour les partenaires sociaux ». Il s'agissait d'un projet conjoint entre UNI Europa et le « ZSI – Centre pour l'innovation sociale ». Ce projet comptait parmi les principales priorités d'UNI Europa pour 2017-2018 et constituait un élément clé dans le développement de notre plate-forme politique sur le futur monde du travail dans le secteur des services. En identifiant et en analysant les facteurs de changement et en explorant de nouvelles approches pour les partenaires sociaux concernant les défis liés au maintien de systèmes de relations sociales efficaces dans un secteur des services numérisé, nous nous appliquons à fournir des conseils politiques aux syndicats, partenaires sociaux et décideurs politiques. Les principaux outils dont disposent les syndicats pour influencer les cadres institutionnels du changement sont les relations sociales, la négociation collective, le dialogue social et le renforcement des capacités des partenaires sociaux.

La numérisation peut maintenir, voire creuser, les inégalités sociales. Par conséquent, nos discussions se sont déroulées dans le contexte du principe de base d'UNI Europa visant à combler les fossés sociétaux : les groupes sociaux déjà défavorisés, par exemple les groupes ethniques ou les femmes, peuvent subir un impact négatif encore plus important dans le nouveau monde du travail. Pour combler ces divisions, nos politiques tentent de s'attaquer aux inégalités établies de longue date et émergentes.

Ce projet s'est concentré sur trois groupes thématiques, à savoir 1) les marchés des services, 2) les marchés du travail et 3) l'organisation du travail et les stratégies des entreprises. Dans le cadre de ces trois groupes, des problématiques liées à la représentation des travailleurs et à la négociation collective, à une relation de travail 4.0 et aux possibilités de formation et de (re)formation ont été examinées lors de trois ateliers organisés à Bruxelles, Berlin et Stockholm. Les conclusions et les résultats de ces projets ont été présentés lors de la conférence de projet à mi-parcours organisée à Bruxelles en mai 2018 et visant à contribuer à la plate-forme politique d'UNI Europa sur les relations sociales dans un secteur des services numérisé. Le présent document résume les conclusions et les résultats de la recherche menée par ZSI, de l'atelier et de la conférence du projet ainsi que des activités politiques des secteurs couverts par UNI Europa. Il doit servir de base aux discussions internes d'UNI Europa ainsi qu'aux échanges avec les universitaires et les partenaires sociaux concernés. Les premiers forums de discussion ont été organisés dans le cadre de deux ateliers de réflexion qui se sont tenus à Vienne et à Bruxelles à l'automne 2018 et qui complètent le projet.

Le présent document est divisé en trois parties : la première vise à décrire les évolutions et les changements dans les services et les marchés du travail, ainsi que les stratégies et l'organisation du travail des entreprises. La deuxième partie présente, à la lumière des trois problématiques mentionnées ci-dessus, les défis et les opportunités pertinents ainsi que les activités et politiques d'UNI Europa. Enfin, ce document d'orientation se termine par un aperçu des perspectives d'avenir et des prochaines étapes pertinentes pour UNI Europa.

2. Une industrie des services en pleine numérisation : classification thématique

Les éléments donnent un aperçu des récents changements et évolutions dans les marchés du travail et des services et dans les stratégies des entreprises, ainsi que des défis et opportunités pour les initiatives politiques et l'organisation du travail à travers l'Europe. Une attention particulière est accordée aux différences et aux similitudes entre les régions et les secteurs, et au sein de ceux-ci.

2.1 L'évolution des marchés des services

Au cours de la dernière décennie, la part des marchés de services a progressé dans tous les États membres européens : entre 69 % et 79 % des différents PIB nationaux proviennent du secteur des services. La croissance de l'emploi est principalement concentrée dans ce secteur. Toutefois, les États membres et les régions européennes ont des profils de services différents :

- **L'Europe du Sud** compte principalement des petites et moyennes entreprises dans de nombreuses industries de services ;
- En **Europe continentale**, les tendances sont différentes : premièrement, le secteur des STIC est en pleine croissance et offre des possibilités pour créer de nouveaux modèles commerciaux numériques. Deuxièmement, le secteur financier enregistre des pertes d'emploi, notamment en raison des processus d'automatisation des tâches administratives qui remplacent un nombre toujours plus d'emplois moyennement qualifiés. Troisièmement, le secteur du commerce étend ses activités de commerce électronique et de canaux mixtes ;
- En **Europe centrale et orientale**, l'expansion des services a été appuyée par les investissements directs étrangers. Ces pays servent de destinations pour les fonctions externalisées de services aux entreprises, aux clients et aux TIC qui sont intégrées dans les chaînes de valeur mondiales. Les marchés intérieurs sont souvent dominés par des multinationales étrangères ;
- Dans la **région nordique**, les secteurs des services sont caractérisés par des multinationales nationales et étrangères qui poursuivent de manière proactive des stratégies de numérisation ; et
- Au **Royaume-Uni**, le profil des services se distingue par la privatisation des services publics et leur commercialisation. Le Royaume-Uni entend devenir le leader mondial de l'innovation dans le domaine des services financiers.

Les points de vue et perspectives des syndicalistes interrogés sur les évolutions observées dans cinq secteurs d'UNI Europa sont résumés ci-après. D'une manière générale, la numérisation du secteur des services entraîne une concentration accrue au sein des secteurs, ainsi qu'une concurrence élevée entre ceux-ci, à travers l'UE et au-delà : les sociétés d'exploitation créent des services dans tous les secteurs et les intègrent dans les entreprises et les chaînes de valeur européennes ou mondiales. Cette évolution va de pair avec un déplacement de la domination et du pouvoir dans les chaînes de valeur des services à mesure que les entreprises se restructurent, externalisent et délocalisent leur travail. Le contrôle des

données des clients dans les services est contesté entre les opérateurs historiques de divers secteurs de services et les fournisseurs de services généraux aux entreprises. En particulier, le rôle prépondérant des 5 grandes entreprises technologiques – à savoir Google, Facebook, Amazon, Microsoft et Apple – pose un défi majeur.

- Dans le **secteur des STIC**, les activités se concentrent sur les technologies émergentes telles que les mégadonnées, l'informatique en nuage, la sécurité ou encore l'Internet des objets. Le contrôle des technologies clés ainsi que l'intégration de diverses applications et fonctions au sein des entreprises et entre celles-ci constituent des éléments essentiels.
- Au sein du **secteur financier**, les entreprises s'efforcent d'imiter les stratégies des entreprises des TIC en fournissant des services plus complets. D'une manière générale, la tendance à la concentration s'accompagne d'une réduction du nombre d'agences ainsi que de stratégies de réduction des coûts. Les banques collaborent de plus en plus avec des start-ups fintech. Alors qu'elles investissent dans ces start-ups pour profiter de leur savoir-faire et de leur capacité d'innovation, les banques sont confrontées à davantage de concurrence et au risque d'être perturbées par de nouvelles entreprises fintech et les plates-formes TIC dominantes telles que Google ou Apple Pay.
- Dans le **secteur du commerce**, les activités de commerce électronique occupent une place de plus en plus importante. Les tâches passent du commerce de détail à la logistique, élargissant ainsi la portée des stratégies de communication et de marketing en ligne d'un niveau local à un niveau global. Cette tendance devrait conduire à une concurrence et à une concentration accrues au sein du secteur.
- Ces évolutions ont également un impact sur le **secteur de la poste et de la logistique** : la communication traditionnelle étant de plus en plus remplacée par la communication électronique (e-substitution), ce secteur est contraint de diversifier ses activités. Parmi celles-ci figurent, entre autres, le commerce électronique qui requiert des capacités d'entreposage pour les petits détaillants ou les plates-formes d'achat. Par conséquent, le secteur de la logistique prend le relais du commerce et de la fabrication. De plus, son activité dans le domaine de la livraison de colis est en forte croissance.
- Le **secteur des médias** est aux prises avec des perturbations causées par les plates-formes numériques et les nouveaux canaux de distribution. Les plates-formes dominantes telles qu'Amazon ou Apple proposent des formes de coopération et de collaboration tout en soumettant les petits opérateurs numériques à une pression croissante en matière de coûts et de concurrence.

En conclusion, tous les secteurs sont confrontés à trois défis en particulier : premièrement, l'environnement numérique pousse de nouveaux concurrents et perturbateurs potentiels dans l'économie traditionnelle. Deuxièmement, les frontières entre les différents secteurs sont en train de se déplacer et de fusionner. Enfin, le rôle du consommateur évolue à mesure que les données et le contenu générés par les clients ont un impact sur le fonctionnement et la distribution du service. Amazon est un acteur mondial susceptible d'occuper une place majeure dans tous les secteurs de services. L'une des tâches essentielles des syndicats est d'exercer une influence sur les actions des entreprises grâce à un cadre de dialogue social et de négociation collective.

2.2 Défis pour le marché du travail en raison des nouvelles stratégies des entreprises

L'évolution des marchés des services pose des défis aux marchés du travail en général et aux relations de travail en particulier. Nous observons trois grandes tendances : Premièrement, les tâches peuvent être automatisées grâce aux évolutions technologiques dans le secteur des

TIC, de l'intelligence artificielle, de la reconnaissance vocale et de la reconnaissance de formes ainsi que de l'analyse de données. Les prévisions statistiques varient de modérées à extrêmes en ce qui concerne les pertes d'emplois dues à l'automatisation des tâches. La recherche sur le travail de service montre que les tâches de service routinières comprennent les tâches non routinières (par ex. : coordination d'équipe ou documentation dans le secteur des soins) ainsi que les tâches routinières (administration ou travail de secrétariat), estimant par conséquent qu'il est peu probable que l'automatisation affecte des tâches complètes. Les pronostics reposant sur des analyses basées sur les tâches sont moins extrêmes en ce qui concerne les pertes d'emplois. Deuxièmement, la numérisation permet l'externalisation et la délocalisation des processus. Dans les deux cas, de plus en plus de services sont gérés ou fournis à distance et de façon indépendante. L'achat, la vente ou la gestion de services généraux par le biais de nuages informatiques et de plates-formes doivent permettre d'étendre la stratégie de création de valeur des fournisseurs de services. De tels processus de restructuration peuvent simultanément entraîner une diminution de l'effectif de base dans les entreprises ainsi qu'une augmentation de l'effectif de second rang avec des salaires moins élevés et des conditions de travail plus flexibles et précaires. Selon des études antérieures menées par UNI Europa, la délocalisation et l'externalisation sont devenues plus « systématiques » car les entreprises dominantes conservent le contrôle stratégique de la gouvernance et de l'intégration des chaînes de valeur et délocalisent même d'anciennes fonctions essentielles.

Si la technologie numérique ne détermine pas l'organisation du travail en tant que telle, certains modèles convergents d'organisation du travail numérisée dans différents secteurs et niveaux de compétences sont améliorés par ces processus de restructuration. Dans son travail, Ursula Huws – Professeure spécialisée dans le domaine du travail et de l'emploi mondiaux à l'Université du Hertfordshire (Royaume-Uni) – appelle cela du « travail journalisé » : les tâches en ligne sont standardisées, systématiquement coordonnées et contrôlées en ligne et enregistrées pour analyse future. Bien que chaque unité de production fasse partie d'un processus plus vaste de gestion électronique, ses coûts peuvent être réduits en transférant la charge de travail aux travailleurs moins qualifiés, dans des régions moins coûteuses ou encore aux clients.

Ces processus de restructuration peuvent conduire à des emplois précaires et hyperflexibles. Dans ces nouveaux modèles d'entreprise, la main-d'œuvre est souvent composée de travailleurs indépendants, contractuels, intérimaires ou basés sur des plates-formes. Ces formes d'emploi atypiques ont augmenté depuis l'éclatement de la crise financière en 2008. Malgré diverses tentatives économiques et politiques, l'emploi permanent d'avant-crise n'est pas revenu, même s'il augmente lentement depuis 2014. Selon les prévisions, les pertes d'emplois dans le secteur des services devraient principalement toucher la main-d'œuvre semi-qualifiée et moyennement rémunérée. La tendance à la polarisation du marché du travail s'en trouve renforcée. À la lumière de ces évolutions, il existe un consensus général quant aux besoins attendus en matière de compétences dans le domaine des TIC. Les compétences en TIC sont cruciales dans divers secteurs/emplois mais doivent être complétées par des compétences cognitives et sociales plus larges telles que la collaboration, la créativité, l'interaction et la résolution de problèmes.

2.3 En réponse : nouvelle organisation du travail et initiatives politiques

La Commission européenne aborde la question des défis et des opportunités liés à la numérisation, notamment dans sa *stratégie du marché unique (numérique)* et son *Pilier européen des droits sociaux*. En outre, diverses initiatives nationales sur la numérisation se concentrent sur différents aspects tels que l'infrastructure numérique, l'innovation ou encore la

réglementation. Certaines de ces initiatives sont dirigées par les différents gouvernements. L'influence des syndicats sur ces initiatives dépend des États membres respectifs : dans les pays nordiques et dans certains États membres continentaux, les initiatives bipartites ou tripartites sont plus nombreuses. Toutefois, en Europe centrale et orientale, dans les États membres du Sud et au Royaume-Uni, les initiatives politiques sont menées par l'État sans aucune participation des partenaires sociaux. Même si les évaluations des syndicats quant à leur capacité à façonner les technologies numériques varient entre optimisme et pessimisme, ce qui résulte entre autres de la situation du marché du travail national et sectoriel, les syndicats conviennent généralement que l'organisation traditionnelle du travail est soumise à des changements radicaux. Ils sont confrontés à de nouveaux défis car leurs cadres nationaux ne sont pas toujours alignés sur les facteurs qui influencent les relations professionnelles nationales. Cela s'explique par le fait que les entreprises opèrent souvent dans le cadre de réglementations et de politiques transfrontalières et transnationales. En outre, l'évolution du rapport (de force) entre les entreprises, les travailleurs et les consommateurs affaiblit le pouvoir de négociation des syndicats en général et de la part des bénéficiaires réservée aux travailleurs en particulier.

3. Activités et politiques d'UNI Europa

À la lumière de cette classification thématique, UNI Europa et ses affiliés ont discuté en détail des sujets liés à la représentation des travailleurs et à la négociation collective, à une relation de travail 4.0 ainsi qu'aux possibilités de formation et de (re)formation. Les défis liés à ces problématiques et aux approches respectives d'UNI Europa en tant que collectif représentant ses affiliés se reflètent dans les activités et politiques décrites ci-dessous.

3.1 Représentation des travailleurs et négociation collective dans une économie mondialisée

Défis et possibilités

Dans les économies numérisées, les frontières des entreprises, des emplois et des relations de travail dépendent de plus en plus des stratégies de gestion et des décisions prises dans un contexte international. Toutefois, la participation des travailleurs est encore largement ancrée au niveau national et suit la structure des emplois, des lieux de travail et des contrats d'emploi conventionnels. Il reste difficile de dépasser ces structures, de couvrir de nouvelles formes de relations de travail, et de recruter et de représenter les travailleurs le long de chaînes de valeur étendues et par-delà les frontières. Au cours du siècle dernier, le partenariat social et la négociation collective ont joué un rôle essentiel dans le façonnement des relations professionnelles, ainsi que des sociétés et des économies européennes, au profit des travailleurs et des citoyens. Ils restent importants à l'ère de la numérisation et de la mondialisation.

Activités

UNI Europa et ses affiliés mènent diverses activités sur la représentation des travailleurs et la négociation collective dans une société mondialisée :

UNI Europa et ses affiliés continuent à défendre les droits des travailleurs en façonnant le dialogue social ainsi que le rôle des comités d'entreprise (européens) dans tous les secteurs concernés. Nous soutenons des actions et des stratégies syndicales d'entreprise et sectorielles conçues dans des contextes d'entreprise spécifiques. Parmi les exemples phares figurent notamment les conventions collectives conclues par notre filiale allemande ver.di avec la société de télécommunications *Deutsche Telekom* et celles que nos affiliés français CFDT-F3C, CGT-FAPT et FO-COM ont établies avec *Orange*. Parmi les réalisations importantes figurent les réglementations convenues d'un commun accord sur le temps de travail, le travail mobile et le droit à la déconnexion. Le secteur des médias et du divertissement (MEI) d'UNI Europa concentre son travail de projet sur des approches politiques visant à garantir une rémunération équitable et des droits de négociation collective dans l'environnement numérique.

En outre, UNI Europa et ses affiliés se penchent sur les réglementations nationales et européennes respectives, s'efforçant d'influencer la nouvelle législation et la législation existante. La capacité d'UNI Europa et de ses affiliés à parvenir à cette fin est devenue de plus en plus visible, notamment en ce qui concerne le blocage de la proposition législative pour une carte électronique européenne des services et la corédaction d'une proposition de directive européenne sur le travail de plate-forme avec les institutions européennes.

En outre, UNI Europa et ses affiliés visent à mettre en place des actions et des stratégies syndicales en relation avec les mouvements populaires émergents pour atteindre de nouveaux secteurs : la convention collective entre notre affilié danois 3F et Hilfr, une plate-forme web fournissant des services de nettoyage pour environ 1 700 clients à travers le Danemark, est un exemple dans la mesure où elle considère les entrepreneurs indépendants comme des travailleurs. Parmi les points clés de la convention collective figurent un paiement minimum de 141,21 DKK (19 €) par heure, une contribution aux épargnes-retraite, une contribution aux congés payés, une indemnité de maladie et l'introduction d'un « supplément social ».

Politiques

Les activités d'UNI Europa visant à promouvoir la représentation des travailleurs et la négociation collective dans un environnement mondialisé sont guidées par les politiques suivantes.

UNI Europa et ses affiliés :

- continuent en particulier à promouvoir la négociation collective sectorielle au niveau national et le dialogue social sectoriel au niveau européen ;
- s'efforcent d'influencer et de façonner les droits de participation des travailleurs en ce qui concerne les décisions relatives à l'attribution de contrats, à la délocalisation ou à l'externalisation du travail ;
- s'appliquent à établir de nouveaux droits et structures d'organisation et de communication pour la représentation des travailleurs et la négociation collective, en veillant à leur bonne application ; et
- luttent pour des droits et des structures de négociation collective similaires dans les nouvelles formes de travail. Cela doit inclure le droit pour les syndicats de recruter des

membres et d'avoir accès à la main-d'œuvre, ainsi que le droit de grève et de conclure des conventions collectives.

3.2 Une relation d'emploi 4.0

Défis et possibilités

La numérisation et les nouveaux modèles économiques émergents auront un impact sur le lieu de travail et sur l'emploi et les relations de travail traditionnels. Une part importante des emplois futurs ne devrait pas correspondre aux définitions classiques de l'emploi normal. En particulier, dans le secteur des services, de nouvelles formes d'emploi (non standard ou atypiques) se sont rapidement répandues et de plus en plus de travailleurs n'ont d'autre choix que de travailler à leur compte (travailleurs indépendants sans salariés). Les formes nouvelles et atypiques d'emploi risquent de devenir une source d'emploi précaire en dehors des modèles de travail traditionnels. Ces travailleurs travaillent souvent pour des clients ou des employeurs différents et ne sont pas toujours couverts par des conventions collectives et/ou la législation du travail. Les modèles flexibles d'horaires de travail et le travail mobile, non rattaché à un lieu de travail spécifique, peuvent potentiellement enrichir les relations de travail modernes, notamment en offrant aux travailleurs un degré d'autonomie plus élevé. Toutefois, la flexibilité et la mobilité de la main-d'œuvre servent souvent les intérêts de l'employeur et non ceux de l'employé.

Activités

UNI Europa et ses affiliés mènent diverses activités sur l'établissement d'une relation de travail 4.0 :

Nous continuons à travailler à la définition d'une relation de travail 4.0 dans le secteur des services : des définitions révisées d'un « travailleur » et d'un « employeur » sont nécessaires. Le rapport de l'OIT sur la portée de la relation de travail (Recommandation 198) de 2006 ainsi que la Convention de l'OIT sur les droits des travailleurs à domicile (n°177) servent de base de discussion. Selon UNI Europa et ses affiliés, la définition d'une relation de travail doit étendre la conception traditionnelle de la relation entre un employé/travailleur et un employeur/une entreprise. Une attention particulière doit être accordée à la manière d'établir une relation d'emploi 4.0 qui couvrira l'ensemble de la vie professionnelle, et plus seulement le travail effectué pour un employeur en particulier.

Les secteurs d'UNI Europa travaillent à l'élaboration d'un cadre pour une relation de travail 4.0 en abordant ce sujet sous différents angles. Par exemple, le secteur Finance d'UNI Europa se concentre sur l'échange de points de vue et de bonnes pratiques sur les évolutions nationales et des entreprises, et ses partenaires sociaux allemands élaborent, dans le cadre de leur projet « Mitdenken 4.0 » (Réflexion 4.0), des documents d'orientation destinés aux entreprises basés sur des résultats de recherche, avec une attention particulière accordée aux thèmes liés à la « disponibilité et à l'équilibre vie professionnelle-vie privée des employés » et au « contrôle indirect et à la réalisation des objectifs ». UNI Europa négocie actuellement avec les partenaires sociaux de l'UE des domaines de la banque et des assurances pour établir des déclarations communes quant à l'impact de la numérisation sur l'emploi (dans le cas des assurances, il s'agit d'un suivi de la déclaration commune de 2016). Le secteur des STIC d'UNI Europa travaille sur un projet conjoint avec l'ETNO, l'organisation patronale concernée : la question du bien-être et de la bonne santé au travail compte parmi les points du projet présentant un grand intérêt. À la lumière des changements radicaux auxquels le secteur de la poste et de la logistique est soumis, le secteur concerné d'UNI Europa s'efforce de recadrer le dialogue social sur les

conditions de travail étant donné la dimension croissante du suivi des performances au travail entraînée par l'innovation technologique. Le secteur des Services de propriété d'UNI Europa mène actuellement un projet conjoint avec la fédération patronale du secteur de la sécurité COESS, dans lequel il se concentre sur les défis liés à l'automatisation et sur les questions de santé et de sécurité.

UNI Europa – en coopération avec la CES – continue à faire pression sur les différentes institutions nationales et européennes afin de définir un cadre juridique pour les relations de travail qui ne sont pas soumises aux règles de la concurrence : tous les travailleurs méritent le droit à la liberté d'association et de négociation collective. Ce dernier ne doit pas être considéré comme un cartel illégal. Nous exigeons en particulier que des mesures appropriées en matière de protection sociale soient introduites pour les travailleurs qui travaillent dans un environnement multi-employeurs aux niveaux national et européen.

Politiques

Les activités d'UNI Europa visant à réviser la définition d'une relation de travail 4.0 sont guidées par les politiques suivantes :

UNI Europa et ses affiliés entendent :

- élargir la définition de « travailleur » pour garantir que tous les travailleurs, y compris ceux qui ont des relations de travail atypiques, bénéficient des mêmes droits et conditions ;
- veiller à ce que les nouvelles formes d'emploi s'accompagnent de conditions de travail sûres afin de prévenir le travail précaire ;
- faire en sorte que les employeurs, au sens large et y compris ceux qui engagent des travailleurs sans relation de travail atypique, acceptent tous les droits et obligations associés au concept d'employeur dans l'économie traditionnelle. Sur le plan juridique, ces acteurs doivent être obligés de prouver qu'ils ne sont pas des employeurs. La charge de la preuve doit par conséquent incomber à l'employeur et non aux travailleurs indépendants ou aux entrepreneurs indépendants ;
- établir un cadre législatif aux niveaux national et européen garantissant les droits des travailleurs dans une relation de travail 4.0.

3.3 Compétences et possibilités de (re)formation

Défis et possibilités

L'anticipation et le besoin de changement et de (re)formation sont essentiels en vue de garantir que les travailleurs acquièrent les compétences nécessaires pour pouvoir participer au monde du travail de demain et le façonner : le renforcement continu des compétences est crucial pour permettre aux travailleurs de conserver leur employabilité sur le marché du travail et de stimuler leur développement personnel et professionnel. Le meilleur moyen d'y parvenir est de veiller à ce que le perfectionnement continu des compétences et l'éducation soient étroitement intégrés dans le travail quotidien d'un travailleur. Il est important d'élaborer des concepts et des programmes d'apprentissage tout au long de la vie pouvant s'adapter constamment à l'évolution du monde du travail. Le défi reste d'offrir en temps utile des possibilités de formation actualisées et orientées vers l'avenir et de doter les travailleurs des nouvelles formes de travail de l'ensemble des compétences nécessaires. Actuellement, les travailleurs occupant des postes précaires et peu qualifiés, qui ont le plus besoin d'une telle formation, sont les moins

susceptibles d'en bénéficier. Il est essentiel de veiller à ce que l'offre de compétences et de possibilités de (re)formation, élaborées conjointement avec les partenaires sociaux, soit organisée, dès maintenant et à l'avenir, par les acteurs publics et privés pour garantir que tous les travailleurs y aient accès.

Activités

UNI Europa et ses affiliés mènent les activités suivantes en ce qui concerne les compétences et les possibilités de (re)formation :

Dans le cadre des dialogues sociaux sectoriels, UNI Europa et ses affiliés demandent des compétences et des possibilités de (re)formation pour tous les travailleurs afin de les qualifier pour des emplois décents offrant des possibilités d'évolution de carrière, de sécurité au travail et de rémunération équitable. Tout en appelant à des systèmes d'éducation et de formation ouverts à tous les travailleurs tout au long de leur carrière, quels que soient leur statut et leur contrat de travail, UNI Europa et ses affiliés soulignent la nécessité de mobiliser davantage de fonds d'investissement dans l'éducation. Les fonds structurels européens doivent jouer un rôle à cet égard, notamment en ce qui concerne la création de formats innovants et le renforcement des capacités des partenaires sociaux. Selon UNI Europa et ses affiliés, les partenaires sociaux doivent pouvoir influencer les décisions sur la mise en œuvre et le suivi de ces fonds.

Dans le cadre des partenariats sociaux, UNI Europa et les organisations patronales concernées poursuivent plusieurs objectifs : le secteur du commerce d'UNI Europa, en coopération avec EuroCommerce, mène un projet sur l'éducation et la formation. Ce projet met l'accent sur la gestion des transitions professionnelles par la promotion et l'amélioration de l'éducation et de la formation pour toutes sortes de travaux. Comme point de départ, des informations concernant les activités de commerce électronique, les données sur l'emploi et les différents Conseils des compétences nationaux concernés sont collectées et compilées. L'accès à la formation est une question clé. Le renforcement des compétences est le principal sujet de discussion du dialogue social dans le secteur des médias et du divertissement. Le secteur de la poste et de la logistique d'UNI Europa travaille à l'identification et à l'accès aux compétences et aux possibilités de formation nécessaires et évolutives pour les travailleurs, en fonction de l'étendue de la substitution électronique dans l'État membre concerné.

En outre, UNI Europa fait partie de la Coalition pour les compétences et l'emploi numériques de la Commission européenne qui rassemble les États membres, des entreprises, des partenaires sociaux, des organisations à but non lucratif et des prestataires de services d'éducation afin de remédier au manque de compétences numériques en Europe.

Politiques

UNI Europa et ses affiliés luttent pour la création de concepts et de programmes d'apprentissage tout au long de la vie afin de garantir que :

- tous les travailleurs ont droit à la formation et à l'égalité d'accès à celle-ci ;
- il existe des possibilités de formation variées pour répondre aux besoins respectifs de l'entreprise et des travailleurs, allant de peu qualifiées à très qualifiées. Ces possibilités de formation doivent être offertes pendant les heures de travail ;
- les compétences et la formation sont transférables entre les entreprises et les entités de travail ; Leur reconnaissance doit, entre autres, se traduire par des formes d'emplois

convenablement rémunérés ainsi que par des possibilités d'utiliser et de renforcer davantage les aptitudes et compétences au travail ;

- il existe un mécanisme solide pour l'anticipation des compétences, l'adéquation des compétences et le placement professionnel, avec les partenaires sociaux au centre, afin de s'assurer que les compétences suivent l'évolution rapide des technologies et de l'organisation des lieux de travail.

4. Perspectives d'avenir et prochaines étapes

En conclusion, les participants au projet ont exprimé leur crainte selon laquelle les syndicats doivent adapter ou plutôt modifier leur structure organisationnelle pour relever les défis liés aux relations sociales dans un secteur des services en voie de numérisation. De nouvelles structures de communication et d'organisation des travailleurs doivent ainsi être mises en place pour mieux défendre les emplois, les conditions de travail et les intérêts des travailleurs dans l'économie traditionnelle ainsi que dans les nouveaux secteurs émergents. Une coopération plus étroite entre les secteurs d'UNI Europa est nécessaire pour mieux identifier et relever les défis qui se chevauchent à l'ère numérique.

Les syndicats s'efforcent de promouvoir l'emploi et sont très favorables à la création d'emplois et à l'innovation des services. Toutefois, il reste important pour les syndicats d'assurer des services de haute qualité produits dans des conditions de travail décentes, afin de rendre les emplois et les innovations durables d'un point de vue économique et social. À mesure que les concepts de travailleur, d'employeur et de conditions de travail applicables deviennent de plus en plus complexes, notre ambition est d'établir une relation de travail 4.0. Dans un environnement de travail transnational en pleine croissance et en constante évolution, les travailleurs sont et seront confrontés à un nombre croissant d'employeurs, de clients et de modes de travail. Par conséquent, les relations de travail individuelles doivent être renforcées par le biais de cadres collectifs plus solides : tout d'abord, les règles qui fournissent une structure de base pour une relation de travail doivent être renforcées. Deuxièmement, les partenaires sociaux doivent façonner ce cadre par le biais de négociations collectives sectorielles au niveau national ainsi que par le biais d'un dialogue social transnational au niveau des entreprises et des multinationales. Des mesures cruciales doivent être prises pour fusionner les différents cadres nationaux sur les relations de travail en un cadre européen, qui s'appuie sur les différentes approches nationales et les maintient.

À la lumière des conclusions et des résultats du projet présentés, qui servent de point de départ à la plate-forme politique d'UNI Europa sur les relations professionnelles dans le secteur des services en voie de numérisation, nous continuerons à travailler sur ces sujets dans le cadre de notre projet de suivi sur deux ans, à partir de janvier 2019. Ce projet se concentrera sur la réflexion et les pratiques innovantes des syndicats des services en ce qui concerne le façonnement des relations sociales à travers les négociations collectives.

5. Annexe : Liste des documents de recherche

Rapports régionaux

- Façonner les relations sociales dans le secteur des services en pleine numérisation : Rapport régional pour l'**Europe centrale et orientale** (Vassil Kirov, Académie bulgare des sciences, 2017)
- Façonner les relations sociales dans le secteur des services en pleine numérisation : Rapport régional pour l'**Europe continentale** (Wolfgang Haider, Ursula Holtgrewe, Monique Ramioul, Nela Salamon et Yennef Vereycken, ZSI - Centre pour l'innovation sociale et HIVA de la KU Louvain, 2017)
- Façonner les relations sociales dans le secteur des services en pleine numérisation : **L'affaire nordique** (Anna Ilsøe, FAOS, 2017)
- Rapport régional pour l'**Europe du Sud** (Stefano Gasparri et Arianna Tassinari, Warwick Business School, 2017)
- Numérisation des secteurs de services au **Royaume-Uni** (Anita Scharma, Université du Hertfordshire, 2017)
- Résumé des rapports régionaux (Martin Beckmann, ver.di, 2018)

Rapports d'ateliers

- Atelier 1 : **Marchés des services** (Ursula Holtgrewe, Nela Salamon et Wolfgang Haider, ZSI - Centre pour l'innovation sociale, 2018)
- Atelier 2 : **Marchés du travail** (Ursula Holtgrewe et Nela Salamon, ZSI - Centre pour l'innovation sociale, 2018)
- Atelier 3 : **Stratégies des entreprises et organisation du travail** (Ursula Holtgrewe et Wolfgang Haider, ZSI – Centre pour l'innovation sociale, 2018)
- Résumé des rapports d'ateliers (Martin Beckmann, ver.di, 2018)

Rapport de recherche

- Marchés des services, marchés du travail et stratégies des entreprises en Europe (Ursula Holtgrewe, Nela Salamon et Wolfgang Haider, ZSI – Centre pour l'innovation sociale, 2018)