



Résumé : Projet Façonner l'avenir du travail dans un secteur des services numérisés, grâce au dialogue social – Conférence finale, 16-17 novembre 2021

UAI global
union
europa

The European Services Workers Union

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





Résumé : Projet Façonner l'avenir du travail dans un secteur des services numérisés, grâce au dialogue social – Conférence finale, 16-17 novembre 2021

UAI global
union
europa

The European Services Workers Union

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



Résumé : Projet Façonner l'avenir du travail dans un secteur des services numérisés, grâce au dialogue social – Conférence finale, 16-17 novembre 2021

Cette conférence en ligne de deux jours a réuni des responsables et des représentants syndicaux affiliés à UNI autour des résultats de ce projet d'UNI Europa pendant les années 2019-2020 ; entre 45 et 55 personnes ont participé à chaque journée, dont plusieurs chercheurs et membres de CEE. Les trois sujets clés ont été représentés dans des sessions individuelles, chacune avec l'intervention d'un orateur invité et d'un orateur d'UNI Europa, et ont donné lieu à des questions-réponses et des discussions en petits groupes.

Sommaire :

- 1.1. *L'engagement des syndicats pour l'apprentissage tout au long de la vie*
- 1.2. *Propositions de projet : comment les syndicats peuvent obtenir plus de soutien structurel pour l'apprentissage tout au long de la vie*
- 1.3. *Discussions en petits groupes sur l'apprentissage tout au long de la vie*
- 2.1. *Impacts et sujets de préoccupation dans les processus de restructuration (numérique)*
- 2.2. *COVID-19, travail à distance et nouveaux défis de la restructuration*
- 2.3. *Discussions en petits groupes sur la restructuration*
- 3.1. *Syndicats et travailleurs indépendants : négociation collective et obstacles juridiques*
- 3.2. *Objectifs d'UNI Europa sur le travail indépendant et la lutte pour un droit européen plus équitable en matière de concurrence*
- 3.3. *Discussions en petits groupes sur le travail indépendant*

1.1. L'engagement des syndicats pour l'apprentissage tout au long de la vie

– Jeff Bridgford (Visiting Senior Research Fellow, King's College London)

Une priorité syndicale devrait être de veiller à ce que les travailleurs et les demandeurs d'emploi aient accès à l'apprentissage tout au long de la vie, y compris à la formation initiale et continue. Les énormes changements dans le monde du travail, dus à l'innovation technologique, au changement climatique et maintenant à la pandémie de COVID-19, augmentent la demande de nouvelles compétences ; à travers ces processus d'apprentissage, le seul interlocuteur digne de confiance pour les travailleurs, et le seul organe qui puisse agir en leur nom, est un syndicat.

Les syndicats peuvent agir de plusieurs manières pour l'apprentissage tout au long de la vie : 1) jouer un rôle consultatif en matière d'anticipation des compétences et de normes et programmes de formation ; 2) participer à l'élaboration et au financement de programmes de formation (par ex à travers des fonds de formation sectoriels) ; 3) participer à la fourniture de la formation ou à son contrôle (par ex., participation au processus d'inscription des entreprises en matière de contrats

d'apprentissage) ; 4) sur le terrain, négocier des congés payés pour la formation continue et les droits des travailleurs à la formation ; 5) guider et motiver les travailleurs à participer à la formation continue.

En outre, les syndicats peuvent influencer la prise de décision sur le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie par le biais d'une série d'institutions aux niveaux national et européen, en fonction de leur représentation au sein des structures de gouvernance. Au niveau de l'entreprise, les syndicats peuvent négocier les salaires des apprentis ou des politiques plus larges d'apprentissage sur le lieu de travail par le biais de conventions collectives, dialoguer avec les comités d'entreprise ; dans des pays comme le Royaume-Uni, ils peuvent soutenir les représentants syndicaux pour l'apprentissage reconnu.

1.2. Propositions de projet : comment les syndicats peuvent obtenir plus de soutien structurel pour l'apprentissage tout au long de la vie

- *Annika Flaten (Directrice du commerce et du tourisme, UNI Europa)*

Dans l'enquête du projet, les affiliés se sont largement accordés pour dire que la facilitation et le financement de l'apprentissage tout au long de la vie et du développement continu des compétences des travailleurs relèvent avant tout de la responsabilité des employeurs (et dans une moindre mesure des gouvernements) et que l'apprentissage tout au long de la vie devrait faire partie de la négociation collective. De l'avis général, l'apprentissage tout au long de la vie doit s'organiser en premier lieu au niveau national, puis au niveau sectoriel, au niveau de l'entreprise et au niveau européen. Les affiliés ont également suggéré qu'à l'instar des régimes de retraite, les employeurs pourraient faciliter l'apprentissage tout au long de la vie en contribuant à un fonds de compétences sectoriel. Si les syndicats doivent souvent faire preuve d'innovation pour remporter des succès dans le domaine de l'apprentissage tout au long de la vie, le projet a également montré qu'il est possible d'utiliser les voies traditionnelles de la négociation collective et du dialogue social (comme l'environnement de travail, la santé et la sécurité ou la restructuration) pour soulever les questions de compétences et de formation.

Sur la base d'enquêtes, d'ateliers et de recherches, **quatre propositions** ont été conçues dans le cadre de ce projet : **1** Définissez clairement les différentes formes d'apprentissage tout au long de la vie et les groupes de travailleurs concernés ; **2** Promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie par le biais de conventions collectives, qui pourraient inclure un congé de formation payé, la spécification des compétences nécessaires pour répondre aux exigences des postes et accroître l'employabilité, la définition du contenu des formations, la spécification des heures de formation, les questions de financement, l'accès à la formation pour tous les travailleurs, etc. ; **3** Explorer des initiatives de collaboration supplémentaires entre partenaires sociaux, étant donné que les conventions collectives n'atteignent souvent pas tous les travailleurs (les PME en particulier ont besoin de plus de conseils en vue de soutenir au mieux l'apprentissage tout au long de la vie) ; **4** Promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie par la législation et la réglementation : les syndicats pourraient par exemple faire pression pour que la législation fixe des exigences minimales pour la formation des travailleurs.

1.3. Discussions en petits groupes sur l'apprentissage tout au long de la vie

Les discussions ont révélé que, si la formation est souvent considérée comme une solution gagnante pour toutes les parties, elle reste un sujet controversé. On s'accorde à dire que l'apprentissage tout au long de la vie est essentiel pour relever les défis du travail, mais on ne sait pas si cela est compris dans tous les syndicats. En outre, les approches de l'apprentissage

tout au long de la vie diffèrent énormément d'un pays à l'autre, ce qui a un impact majeur sur l'engagement des travailleurs (par ex., droits à la formation, financement, moment où la formation a lieu). Certains affiliés jugent difficile d'inciter les travailleurs peu qualifiés à suivre une formation, car ces derniers doivent être en mesure de mieux percevoir les avantages. Ce sera plus probable si la formation est possible pendant les heures de travail, ce qui devrait être une revendication syndicale de base selon les affiliés. Sur le thème de l'apprentissage tout au long de la vie au sens plus large, par exemple pour l'employabilité future et la citoyenneté, des questions ont été soulevées quant à savoir qui paierait pour cela (pas les employeurs ?).

2.1. Impacts et sujets de préoccupation dans les processus de restructuration (numérique)

– Sara Riso (*directrice de recherche, unité emploi d'Eurofound*)

L'analyse par Eurofound des données de l'[enquête européenne sur les conditions de travail de 2015](#) a révélé que la restructuration est associée à des *niveaux supérieurs* d'intensité du travail, de stress autodéclaré, d'absentéisme et de présentéisme, et d'exposition à des comportements sociaux nocifs (y compris le harcèlement moral), et à des *niveaux inférieurs* de satisfaction à l'égard des conditions de travail, de bien-être mental et de sécurité de l'emploi ; quant au côté *positif*, elle est liée à un plus grand accès à la formation aux frais de l'employeur et à un travail impliquant de nouveaux apprentissages. La force de ces associations est plus grande dans les situations de réduction des effectifs, mais on les retrouve même dans les lieux de travail qui se développent grâce au processus de restructuration.

En outre, seuls 78% des salariés des lieux de travail restructurés ont déclaré avoir été informés de la restructuration et seuls 38% ont vu leur opinion sollicitée. Les salariés qui ont déclaré avoir été consultés et informés étaient moins susceptibles de signaler les effets négatifs précités et les constats sont similaires sur les lieux de travail où des processus de dialogue social existent. D'autres facteurs dans l'environnement de travail (« tampons ») qui limitent les effets négatifs précités sont : un traitement perçu comme équitable, la qualité de la direction, le soutien social (venant des collègues et de la direction) et une **présence syndicale sur le lieu de travail**.

Les processus de restructuration numérique n'impliquent pas nécessairement des pertes ou des gains d'emplois immédiats. Dans le cadre de ses recherches, Eurofound a constaté que les profils professionnels évoluent continuellement dans le temps ; dans certains cas, cela signifie que les emplois manuels peuvent être remplacés par un nombre similaire de postes de professionnels et de cadres. En ce qui concerne les tendances sectorielles, les données du European Restructuring Monitor (2020-21) indiquent que les services financiers ont connu des pertes d'emplois relativement très élevées lors de restructurations numériques, par rapport aux autres secteurs, tandis que dans le secteur de l'information et de la communication, les gains d'emplois ont dépassé de beaucoup les pertes et ont été élevés par rapport aux autres secteurs.

Globalement, la numérisation reste un domaine sur lequel le dialogue social peine à influencer. Au niveau national, il y a peu de preuves de l'implication des partenaires sociaux dans l'élaboration des stratégies d'innovation et peu d'importance accordée à la qualité du travail résultant de ces processus.

2.2. COVID-19, travail à distance et nouveaux défis de la restructuration

– Mark Bergfeld (*Directeur pour les secteurs Services de maintenance et de sécurité & UNICARE, UNI Europa*)

Depuis le lancement de ce projet en 2019-2020, le monde du travail a subi des perturbations au-delà de ce qu'aucun d'entre nous aurait pu prévoir : notamment la soi-disant révolution du travail à distance et le creusement du fossé entre les travailleurs désormais dits essentiels, qui travaillent en première ligne, et ceux qui travaillent à distance. En premier lieu, cette nouvelle réalité nous impose de continuer à mener des recherches sur les scénarios dans le secteur, afin d'être en mesure de les prévoir lorsqu'ils se produiront.

Ces dernières années ont également vu l'émergence d'un état *permanent* de restructuration, qui n'est plus mis en œuvre *seulement* au gré de crises économiques ou de macro-tendances majeures, telles que le changement climatique et la numérisation, mais s'inscrit dans des cycles sans précédent et toujours plus brefs. Ainsi, dans le secteur de la gestion des installations, du nettoyage et de la sécurité, les deux dernières années ont vu trois vagues de restructuration chez G4S, et deux vagues chez ISS, y compris des cessions et des ventes.

D'autre part, alors que l'automatisation actuelle des services est souvent considérée en termes de pertes d'emplois, il y a en fait un gain net d'emplois dans ce secteur. Ce n'est donc pas le moment pour les syndicats de battre en retraite et de se mettre sur la défensive. Au contraire, il est temps d'aller de l'avant et de mettre notre agenda en avant, en gardant à l'esprit que les pénuries actuelles de main-d'œuvre nous donnent plus de poids. Dans le même temps, il est important de reconnaître que l'automatisation des processus au sein des bureaux et l'introduction de l'intelligence artificielle créent de nouveaux emplois en amont et *en aval* dans la chaîne de valeur des services. Nous assistons à l'émergence de ce que l'on a appelé le « travail fantôme » : un travail caché exécuté à l'écart du siège ou des environs de l'entreprise, par des sous-traitants et des indépendants qui travaillent à des salaires inférieurs, dans des conditions de travail moins favorables et payent leurs propres cotisations sociales. Ce type de travail peut avoir un effet d'attraction sur les salaires dans le secteur en général. Il appartient au mouvement syndical européen de mettre le recrutement de ces travailleurs non syndiqués au cœur de notre agenda.

Le débat sur les travailleurs des plateformes a également fait l'objet d'une grande attention. Il faut toutefois bien comprendre que le recours à ces types de travailleurs n'est pas appelé à devenir le modèle d'emploi dominant. Au lieu de cela, les grands employeurs utilisent les mêmes technologies de plateforme pour répartir le travail au sein de leurs entreprises et les travailleurs doivent se faire concurrence pour différentes tâches. Cette situation augmente les niveaux de stress, les travailleurs étant obligés d'être connectés en permanence et soumis à un contrôle indirect. De plus, lorsqu'ils travaillent à domicile, ces travailleurs n'ont aucun contact direct avec leurs collègues et peu d'occasions de créer de la solidarité.

En ce qui concerne la situation actuelle dans son ensemble, il faut reconnaître que les cycles d'apprentissage des syndicats sont beaucoup plus longs que ceux des entreprises et du capital (qui ne doivent pas prendre de décisions sur la base du débat démocratique) ; à ce titre, les syndicats doivent s'unir dans le dialogue et réévaluer en permanence la situation afin de tirer les enseignements des pratiques nouvelles et de se donner les moyens de répondre aux défis posés par le monde économique. Au lieu de devenir des « helpdesks de la restructuration », cantonnés à un rôle de porteur de mauvaises nouvelles pour l'entreprise, nous devons être ceux qui transmettent un message d'espoir en vue de construire la solidarité entre travailleurs à l'extérieur et à l'intérieur de l'entreprise, entre jeunes travailleurs et travailleurs âgés, entre qualifiés et « non qualifiés ».

2.3. Discussions en petits groupes sur la restructuration

Les discussions ont révélé un point de vue commun : tout en luttant contre la restructuration, les syndicats doivent également investir pour l'anticiper. Certains affiliés ont noté des exemples de ce type de démarche au niveau des entreprises, mais pas au niveau sectoriel ou national. Une

suggestion connexe a été d'aborder le droit des syndicats à être consultés en amont des processus de restructuration, au niveau du CEE, et au niveau national dans un certain nombre de pays ; dans la pratique, ce n'est pas respecté et cela appelle une action plus ferme en ce sens. La direction communique souvent avec les syndicats au sujet des processus de restructuration à la dernière minute", lorsque tout a déjà été décidé.

3.1. Syndicats et travailleurs indépendants : négociation collective et obstacles juridiques - *Lionel Fulton (Secrétaire, Labour Research Department)*

La modeste croissance actuelle de l'emploi indépendant cache une croissance plus importante de l'emploi indépendant dans certains secteurs de services. La plupart des pays d'Europe comptent aujourd'hui des syndicats qui regroupent un nombre important de travailleurs indépendants. Or, certains syndicats ne cherchent toujours pas à représenter ces travailleurs.

Il existe quatre types de syndicats pour les indépendants : **1)** des syndicats pour les professions traditionnellement (de plus en plus) indépendantes (comme les artistes, les journalistes, les traducteurs, les guides touristiques), **2)** des syndicats créés spécifiquement pour recruter de nouveaux travailleurs plus précaires, **3)** des syndicats qui incluent spécifiquement les indépendants (et peuvent aider ces travailleurs à résoudre les problèmes liés au travail indépendant, comme la fiscalité), et **4)** de grands syndicats qui cherchent à recruter des indépendants (éventuellement avec des sections spécifiques pour ceux-ci).

Les syndicats devraient s'engager dans la négociation collective pour les indépendants, et ce pour trois raisons principales : a) améliorer la rémunération et le niveau de vie des indépendants, b) protéger les salariés contre la concurrence déloyale des indépendants et c) donner aux indépendants une raison de se syndiquer (puisque les autres organes qui les représentent ne participent pas à la négociation collective).

Toutefois, les autorités européennes et nationales peuvent suggérer que les syndicats qui recrutent les indépendants ne syndiquent pas des travailleurs qui ont le droit de s'associer et de négocier, mais des groupes d'entreprises, ce qui constituerait une ingérence illégale dans la concurrence (que ce soit dans le cadre de la négociation collective ou de la fixation de tarifs recommandés). C'est ce qui s'est produit dans des pays comme le Danemark (2002 et 2010), les Pays-Bas (2007) et l'Irlande (2004).

Il existe quatre principaux moyens d'obtenir des droits de négociation collective pour les indépendants : **1)** droits de négociation basés sur la profession - la législation peut ainsi permettre d'exclure certains types de professions du droit en matière de pratiques anti-concurrentielles ; **2)** droits de négociation basés sur des règles de « dépendance économique » dans la législation - par exemple selon que les travailleurs tirent une certaine proportion de leur revenu d'une source unique ; **3)** sur la base d'un historique évolutif de négociations et d'affaires judiciaires traitant de la dépendance économique ou du faux travail indépendant ; **4)** un processus par lequel les indépendants acceptent de devenir des salariés, que ce soit par la création d'une structure intermédiaire ou par la négociation de contrats de travail.

Le passage à la négociation collective ne sera pas facile et les faits d'obstruction de la part des employeurs sont nombreux. Pour autant, nous devons garder à l'esprit les succès déjà évoqués en matière législative et judiciaire (en Italie, en Espagne, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, etc.), ainsi que les récentes actions sectorielles de la part des travailleurs des plateformes et, surtout, une approche apparemment nouvelle de l'UE en matière de négociation collective et de concurrence [comme détaillé ci-dessous].

3.1. Objectifs d'UNI Europa sur le travail indépendant et la lutte pour un droit européen plus équitable en matière de concurrence - Johannes Studinger (Chef MEI, UNI Europa)

Bien que la situation des indépendants dans l'économie, la législation et leur rapport aux structures syndicales varie considérablement d'un pays à l'autre en Europe, on constate un changement général au cours des vingt dernières années dans la manière dont les syndicats et les confédérations comme UNI Europa les perçoivent. S'ils ont longtemps envisagé les freelances eux-mêmes comme une menace pour les droits des salariés et les normes sociales, les syndicats sont devenus dans de nombreux cas un espace d'inclusion pour les indépendants, en prenant conscience que la véritable menace vient des *employeurs* qui cherchent à peser sur les normes et pousser les travailleurs vulnérables vers des contrats à durée déterminée ou vers le travail indépendant. La seule façon d'améliorer la situation générale, nous le comprenons maintenant, est d'acquérir autant de protections et de droits que possible pour tous les travailleurs, qu'ils soient indépendants ou non.

Les **objectifs et actions** d'UNI Europa sur le travail indépendant dans ce projet sont les suivants :

- ① **Inclure les travailleurs indépendants dans les syndicats** : Le projet a créé une plateforme pour l'échange d'expériences et d'informations dans ce domaine, et nous avons constaté une augmentation de l'activité dans de nombreux secteurs.
- ② **S'attaquer au phénomène des faux indépendants** : La prochaine directive de la Commission sur l' [amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme](#) sera un bon pas en avant, mais il reste encore beaucoup à faire pour lutter contre les abus. Le projet a montré que le faux travail indépendant est un problème croissant, en particulier dans les secteurs à faible rémunération, et certains signes montrent que ces travailleurs se syndicalisent.
- ③ **Former un pouvoir collectif** : C'est ce que les syndicats peuvent faire de mieux et de plus durable ; beaucoup de nos affiliés ont maintenant des sections spécifiques aux freelances qui connaissent une croissance particulièrement forte grâce à une action énergique sur le plan du recrutement et de la négociation collective.
- ④ **Lutter pour un droit européen plus équitable en matière de concurrence** : UNI s'adresse aux institutions européennes sur cette question depuis plus de 10 ans, car la situation n'est pas conforme aux conventions de l'OIT sur la liberté d'association et la négociation collective (la notion de « travailleur » englobe les travailleurs indépendants). Dans notre étude de projet, les syndicats interrogés ont identifié comme formant le plus grand défi auquel ils sont confrontés les obstacles juridiques à la syndicalisation et à la négociation collective des travailleurs indépendants.

Cette année, la Commission européenne a promis de prendre des mesures afin de supprimer les obstacles à la négociation collective pour les indépendants. Nous constatons qu'elle a proposé une série d'options politiques différentes, dont certaines sont très restrictives. En conséquence, UNI Europa a indiqué à la Commission que seule une politique inclusive et non-discriminatoire serait acceptable : une politique qui ouvre la négociation collective à tous les travailleurs indépendants, en toutes circonstances, et non une politique qui se limite aux travailleurs des plateformes ou à ceux qui ont des partenaires contractuels d'une taille minimum, etc. Nous sommes également d'avis que le contenu et les modalités des négociations collectives ne relèvent pas de la politique de concurrence : les orientations doivent s'aligner sur les définitions établies de la négociation collective dans les instruments de droits humains applicables, en

garantissant le plein respect des systèmes de relations sociales et des processus de négociation collective à l'échelle nationale.

Au cours des 18 mois du processus législatif, UNI Europa et d'autres fédérations industrielles ont été très actives et bien coordonnées dans leur dialogue avec la Commission. Cette dernière un [projet d'orientations](#) le 9 décembre, pour une consultation finale jusqu'au 24 février 2022, les orientations définitives devant être publiées vers avril 2022. Lorsque le projet d'orientations sera publié, UNI Europa tentera une dernière fois de les adapter à leur objectif, en veillant à ce que nos membres puissent aider plus facilement les travailleurs indépendants à se syndiquer et à négocier collectivement.

Pour UNI Europa, les changements à venir ont deux conséquences principales. Tout d'abord, nos affiliés seront en mesure de développer des stratégies et de décider d'actions au niveau national dans ce domaine, que ce soit en traitant avec les autorités de la concurrence concernant la mise en œuvre des orientations ou en coordonnant l'organisation de campagnes. Deuxièmement, nous voulons créer un réseau réunissant les acteurs qui souhaitent renforcer les travailleurs indépendants, leur donner une voix et améliorer leurs conditions, tout en renforçant les capacités des syndicats et en favorisant la coopération entre syndicats dans ce domaine.

3.3. Discussions en petits groupes sur le travail indépendant

Les discussions ont révélé le souhait des affiliés d'autonomiser les travailleurs indépendants par le biais de la négociation collective et de continuer à apprendre de l'expérience des autres syndicats. Certains affiliés ont également affirmé que les structures syndicales doivent être mises à jour dans ce domaine, et d'autres ont plaidé en faveur d'une plus grande coordination entre fédérations syndicales afin d'éviter que les divisions traditionnelles et souvent artificielles en matière de négociation collective empêchent des personnes partageant un même lieu de travail de négocier de front. Dans le même ordre d'idées, un exemple a été donné de conventions collectives pour les freelances négociées conjointement avec les salariés, au service de radiodiffusion allemand. Du côté négatif, les affiliés ont déclaré que si la décision politique et l'action des législateurs dans ce domaine sont cruciales, elles sont souvent « corrompues » par le lobbying commercial et financier.