

Vers un avenir plus juste pour les Services dans l'Union Européenne

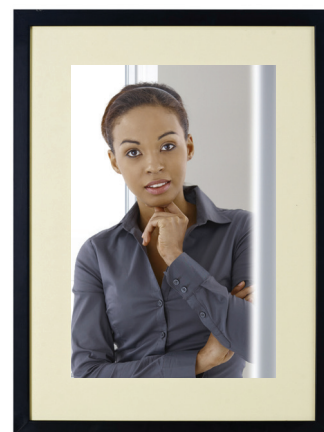


Table des Matieres

1	Vers un avenir plus juste pour les Services dans l'Union Européenne	2
2	Des Emplois de Qualité pour des Services de Qualité	3
3	La Politique de l'UE est-elle adaptée?	5
4	Élaborer une Politique Européenne des Services globale et cohérente	9
5	Résumé et Perspectives	14
6	Bibliographie	15

Vers un avenir équitable pour les services européens – Note de synthèse

La politique de l'UE relative au secteur européen des services ne parvient pas à garantir des conditions d'emplois équitables et doit être repensée de toute urgence. Les services européens contribuent à plus de 70 % de l'emploi et de la productivité dans l'UE. Le présent rapport démontre comment ce secteur, appuyé par des politiques adéquates, pourrait stimuler la croissance et la compétitivité, améliorer la qualité de vie des citoyens et créer les emplois de qualité dont nous avons grandement besoin.

La politique européenne n'est jusqu'à présent pas parvenue à exploiter ce potentiel et s'avère même contreproductive. Elle ne se préoccupe que de la mise en place d'un marché unique pour les services et se limite donc à la promotion d'une libéralisation et d'une déréglementation généralisées. Les pressions importantes sur les coûts et la volatilité des marchés constituent les principaux résultats de ces mesures de réforme. Cette situation a pour conséquence les problèmes suivants :

- une baisse de la qualité des services sur lesquels comptent les citoyens et les entreprises
- les besoins en investissements ne sont pas satisfaits, ce qui entrave l'innovation
- des salaires peu élevés et des emplois précaires, ce qui favorise les inégalités de revenus

UNI Europa estime qu'il est urgent de repenser la politique européenne avant que la Commission européenne ne publie sa nouvelle stratégie pour le secteur des services mi-2015 dans le cadre de sa stratégie pour le marché intérieur. UNI Europa souhaite rectifier le tir, afin de pallier l'échec de cette politique jusqu'à présent. Dans le présent rapport, UNI Europa propose une politique européenne globale, dont l'objectif est de réaliser le plein potentiel des services européens en matière de compétitivité, d'amélioration de la qualité de vie et de création d'emplois de qualité. Cette politique doit dépasser le cadre de la réforme des marchés des services et permettre de coordonner l'élaboration des politiques au niveau de l'UE et de ses États membres. UNI Europa proposent les mesures suivantes :

- **Responsabilisation** : des politiques d'emploi actives, afin de promouvoir une main-d'œuvre responsable, qualifiée, en bonne santé et rémunérée de manière équitable dans le secteur des services. Il s'agit notamment de favoriser la négociation collective et d'organiser des actions syndicales.
- **Participation** : Impliquer les travailleurs, y compris les travailleurs indépendants, dans les décisions de l'entreprise et utiliser leur expertise pour identifier les situations gagnant-gagnant.
- **Innovation** : tirer parti d'Horizon 2020 et d'autres programmes, afin de permettre la réalisation de plus d'études sur les services et d'en améliorer la qualité, d'effectuer un meilleur suivi des marchés des services et d'élaborer des politiques plus ciblées et efficaces pour le secteur européen des services.
- **Investissement** : il convient d'investir au moins 2 % du PIB dans les services publics et de permettre une distribution plus équitable des richesses, afin de créer les conditions idéales pour un secteur des services efficace.

Avec ce rapport, UNI Europa souhaite permettre un échange constructif sur l'avenir des services européens entre les partenaires sociaux, les décideurs politiques et les parties prenantes. Notre objectif est de susciter un débat, afin de définir les objectifs communs d'une politique européenne des services en mesure de stimuler la compétitivité, d'améliorer le bien-être des citoyens et de créer des emplois de qualité.

Vers un avenir plus juste pour les Services dans l'Union Européenne

1

En amont des élections européennes de mai 2014, UNI Europa a présenté son Manifeste «Des emplois de qualité pour des services de qualité». Notre ambition est de fournir aux décideurs de l'UE les lignes directrices pour une politique qui vise à mettre en valeur le potentiel du secteur européen des services de façon à stimuler la compétitivité économique de l'Europe tout en préservant un modèle social européen inclusif. Les résultats des élections européennes de 2014 mettent en évidence le besoin urgent d'un tel retour au progrès social et économique dans l'UE : à la lumière des inégalités sociales grandissantes et de la stagnation économique qui perdure, l'Europe risque de perdre la confiance et le soutien des citoyens.

Le présent rapport inclut les propositions d'UNI Europa dans une discussion de la politique de l'UE à propos du secteur européen des services. Nous constatons que la réforme des services menée par l'UE jusqu'à ce jour est en grande partie responsable de l'évolution qui a mis le projet européen à rude épreuve. La politique de l'UE se concentre exclusivement sur la création d'un marché unique pour les services et elle détériore donc la qualité des services sur lesquels comptent les entreprises et les citoyens dans leur vie quotidienne. En outre, à l'heure actuelle les marchés des services ne se montrent guère dynamiques, ce qui permet de douter de leur capacité à assurer et à stimuler la compétitivité et la qualité de la vie en Europe. Notre analyse confirme en outre que la réforme des services telle qu'orchestrée par l'UE a entraîné une augmentation du nombre d'emplois à bas salaire, atypiques et précaires tandis que le potentiel pour la création d'emplois de qualité demeure inexploité. Une telle évolution contribue à accroître les inégalités sociales et à affaiblir la capacité de l'UE à relever les défis de l'avenir. Il est dès lors nécessaire de changer de cap, une nécessité qu'UNI Europa défend en présentant des propositions politiques au service de cet objectif.

La discussion présentée dans ce rapport s'articule en trois étapes. Après avoir planté le décor en décrivant ce qui pourrait être obtenu grâce à une politique européenne réfléchie pour le secteur européen des services, nous mettons l'accent sur la logique de la politique européenne actuelle et ses résultats décevants jusqu'à présent. La dernière partie de ce rapport présente les propositions d'UNI Europa concernant une politique européenne globale pour le secteur des services qui devrait être adoptée si l'on veut résoudre les problèmes d'aujourd'hui et se préparer pour l'avenir. Grâce à ces propositions, UNI Europa est en mesure de stimuler le débat entre les partenaires sociaux, les décideurs politiques et les autres parties prenantes sur l'avenir du secteur tertiaire en Europe.



Des Emplois de Qualité pour des Services de Qualité

2

La transformation de l'Europe en un endroit où il fait bon vivre, travailler et faire des affaires est bien plus qu'un objectif de l'intégration européenne. En décrivant la finalité de l'intégration européenne comme étant l'aboutissement à «une économie sociale de marché hautement compétitive, qui tend au plein emploi et au progrès social», les traités européens ne laissent planer aucun doute quant au fait que la concrétisation de cette promesse constitue la raison d'être de l'Union européenne.¹ À l'heure actuelle, l'Union européenne semble toutefois encore loin de cet objectif et c'est exactement pour cette raison qu'elle risque d'être rejetée par ses propres citoyens.

Les chapitres suivants illustreront les raisons pour lesquelles une UE qui veut se donner les moyens de ses ambitions a besoin d'un secteur des services solide et dynamique, dans la mesure où ce secteur contribue à plus de 70 % de l'emploi et de la productivité en Europe. Le secteur des services compte divers sous-secteurs de prestation de services sociaux, de services aux consommateurs et de services aux entreprises. Le secteur tertiaire constitue donc l'épine dorsale de la vie économique et sociale en Europe. Notre discussion permettra de révéler à quel point une Europe cohésive et compétitive est tributaire des fonctions variées que remplissent les services, que ce soit sous la forme de services aux consommateurs, intensifs en main-d'œuvre, tels que la distribution ou les services sociaux comme les soins à la personne ou encore les services aux entreprises, intensifs en connaissances comme les conseils en informatique. En examinant le rôle des services en Europe, nous pourrions préparer le terrain pour notre sujet de préoccupation suivant, à savoir si l'approche actuelle de l'UE par rapport à la gouvernance des services en Europe est adéquate.

Pour la compétitivité

Alors que la mondialisation progresse, la position de l'Europe dans la répartition internationale du travail nécessite que notre économie se spécialise dans des biens et des services innovants et de grande qualité. Le changement structurel provoqué par la mondialisation a fortement renforcé l'importance du secteur des services pour la croissance et la compétitivité de l'UE. Dans la mesure où l'avantage concurrentiel de l'UE repose de plus en plus sur l'innovation et la complexité des produits, les services intensifs en connaissances tels que les conseils en recherches, les TIC et l'intermédiation financière à la base de la nature novatrice de ces catégories de produits font l'objet d'une demande importante. Ces services génèrent de la croissance et des recettes

d'exportation, mais ils sont également de plus en plus essentiels à la prospérité des industries de la fabrication, ce qui entraîne une «servitisation» de l'industrie. Cette tendance vient du fait que les industries de production européennes passent à la production de «produits hybrides» qui comprennent à la fois des biens et des services (ex. : une machine haute technologie combinée à des services de location et d'entretien personnalisés.² La servitisation est accélérée par la numérisation qui stimule la demande de produits assortis de systèmes de services intégrés, tels que les applications sur les Smartphones ou l'«Internet des objets».³

Dans ce contexte, le renforcement des capacités en termes d'innovation est essentiel pour garantir la compétitivité de l'UE. Les secteurs des services qui contribuent à l'innovation sont largement considérés comme essentiels pour atteindre cet objectif et promettent des résultats en termes de création d'emploi et de croissance.⁴ Outre la mise en place d'infrastructures adéquates et le soutien à l'innovation via les sciences et les recherches appliquées, il est de la plus haute importance que le capital humain évolue dans le même sens afin de s'adapter à cette demande. Il n'est donc pas surprenant qu'un récent rapport de la Commission européenne souligne la nécessité d'adopter des politiques efficaces pour encourager la formation d'une main-d'œuvre hautement qualifiée, flexible et motivée. Ce n'est que si les entreprises ont accès aux bonnes compétences et connaissances que l'Europe sera en mesure de prendre le dessus sur ses concurrents à l'échelle internationale.⁵

Pour une meilleure qualité de vie

Une économie compétitive doit être intégrée dans une société moderne caractérisée par la cohésion sociale et un capital humain de grande qualité. De plus, en tant qu'union en faveur du progrès démocratique, l'Europe repose sur le principe d'améliorer la vie de sa population en lui offrant une qualité de vie élevée. Pour atteindre ces objectifs, l'Europe a besoin d'un secteur des services fonctionnel. Les sociétés modernes seraient tout à fait dysfonctionnelles si les citoyens n'avaient pas accès à des services permettant de répondre à leurs besoins fondamentaux, tels que le commerce de détail et les services bancaires. Au-delà de ces besoins de base, les loisirs, la culture et les divertissements, pour ne citer que ces services, permettent aux citoyens d'améliorer au mieux leur

² Commission européenne (2014a)

³ Voir par exemple acatech (2013, 2014), Ganz et Tombeil (2013), p. 25

⁴ acatech (2013), cedefop (2012), Commission européenne (2014a), New Economics Foundation (2014)

⁵ ESDE, CH.r

¹ Art. 3.3 du traité sur l'Union européenne

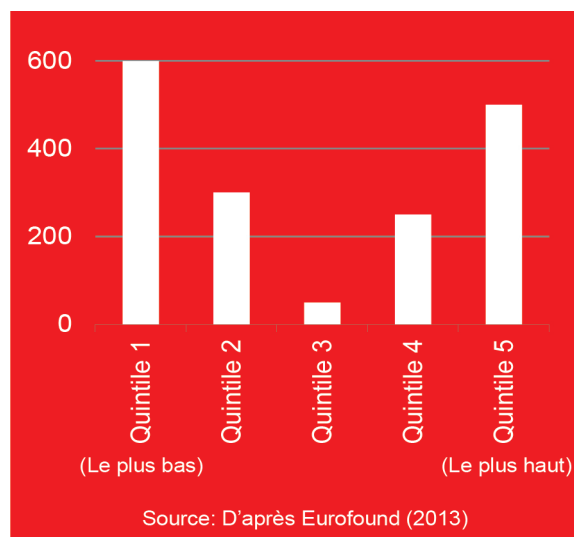
qualité de vie et façonnent nos communautés. De plus, les services tels que la sécurité privée, les soins résidentiels et les fonds de pension assument de plus en plus de responsabilités qui étaient précédemment assumées par les États et leurs agences. En bref, les services constituent l'épine dorsale de la société européenne, dans la mesure où ils permettent aux citoyens de vivre en toute sécurité et de s'épanouir. La garantie de services de haute qualité constitue donc un instrument politique permettant d'améliorer la qualité de vie des citoyens.

Au vu de la dépendance de la société vis-à-vis des services, il n'est pas surprenant que la réussite d'un changement et d'un renouveau sociétal (l'innovation sociale) dépende fortement des services qui répondent et absorbent les besoins en pleine mutation de la société.⁶ Pour atteindre les objectifs annoncés de l'UE, tels que le renforcement de la présence des femmes sur le marché du travail ou la mise en place d'une société numérique, il faut mettre en œuvre des politiques qui assurent la disponibilité des services appropriés (garde d'enfants et télécommunications, par exemple). Outre la mobilisation des investissements et l'élaboration d'une réglementation ciblée si nécessaire, de telles politiques permettent de disposer d'une main-d'œuvre qualifiée, productive et motivée, capable de produire les innovations souhaitées et d'offrir des services de grande qualité de façon continue. De plus, une véritable volonté d'atteindre ces objectifs et de prendre des mesures efficaces permettrait de créer des emplois et de générer de la croissance dans le secteur des services, ce qui comporterait à la fois des avantages sur le plan social et économique.

Pour la justice sociale

À l'heure actuelle, les services européens emploient déjà plus de 70 % des travailleurs européens. Comme expliqué ci-dessus, des politiques favorables au secteur des services via l'encouragement de la compétitivité, l'amélioration de la qualité de vie et l'innovation sociale pourraient également créer des emplois. Il s'agit d'une bonne nouvelle pour l'Union européenne, dans la mesure où elle enregistre constamment des niveaux de chômage élevés et où elle traverse une grave crise économique et sociale.

Figure 1: Création d'emploi dans le secteur tertiaire dans l'UE sur la période 1998-2007 par quintile de salaire (moyenne nette annuelle en milliers)



Toutefois, pour mettre la création d'emplois au service d'une véritable relance en Europe, le problème persistant de la «polarisation de l'emploi» sur les marchés du travail européens doit être abordé. Comme l'illustre la Figure 1, le passé récent des marchés du travail européens est caractérisé par des dynamiques selon lesquelles la création d'emplois se concentre autour des extrémités de l'échelle des salaires, en particulier dans les secteurs des services.⁷ Comme l'a reconnu la Commission européenne dans un récent rapport, cette situation alimente l'émergence persistante d'inégalités sociales dans l'UE qui «donnent lieu à une instabilité politique [et] sapent la confiance dans les institutions⁸», comme l'illustre la part importante de votes de protestation lors des élections européennes de 2014. Une politique européenne visant à exploiter le potentiel de création d'emplois dans le secteur européen des services doit donc inverser la tendance, afin de rétablir le prérequis d'une Union européenne qui mérite la confiance de ses citoyens : la justice sociale. Au vu de ce qui précède, aboutir à ce résultat pourrait présenter trois avantages distincts. La création d'emplois de qualité dans les services européens bénéficie à la justice et à la cohésion sociale, mais elle permet également d'améliorer les performances économiques et le bien-être des citoyens.

Il est donc évident qu'une politique européenne sur les services permettant d'exploiter pleinement le potentiel des services en matière de compétitivité, de qualité de vie et de qualité des emplois est essentielle pour résoudre la crise existentielle que traverse l'Union européenne. À l'issue de plus de vingt années de réformes du secteur des services par l'UE, les pages suivantes visent à déterminer si l'approche de la réforme des services adoptée jusqu'à présent constitue un modèle réaliste pour les actions futures.



⁷ Nous présentons des données relatives à la période antérieure à 2007 dans ce graphique, afin d'éliminer le facteur lié aux effets de la crise financière et de la «grande récession» qui s'est ensuivie sur la création d'emplois dans l'UE.
⁸ Commission européenne (2015), p.13

La Politique de l'UE est-elle adaptée?

3

Le secteur européen des services détient la clé des progrès à la fois économiques et sociaux promis par l'Union européenne. Au vu de l'analyse de la logique et des incidences de la politique européenne relative au secteur des services, il reste à déterminer si l'approche actuelle de l'UE est adaptée. Nos conclusions indiquent clairement qu'il est temps de changer de cap : en générant des tensions importantes sur les coûts, les mesures de réforme initiées par l'UE ont entraîné l'érosion systématique des normes sur la qualité des services, elles n'ont pas répondu aux besoins d'investissements et ont donné lieu à de piètres conditions de travail.

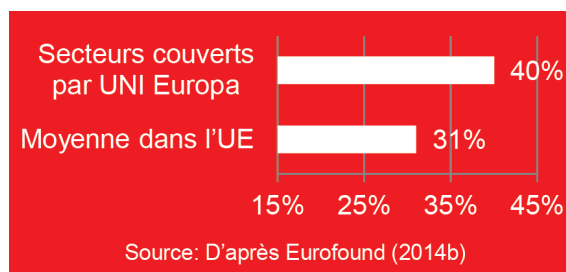
La logique de la réforme du secteur européen des services

L'intérêt de l'UE pour mener une réforme du secteur des services a commencé à se manifester au début des années 1990. Depuis lors, ce projet a été aligné sur l'objectif d'intégration des marchés des services au sein de l'UE afin d'augmenter la concurrence entre les acteurs du secteur tertiaire. Comme l'a dit un jour Frits Bolkestein, ancien Commissaire en charge du marché intérieur et architecte de l'approche de l'UE pour la réforme du secteur des services, cette stratégie créerait des emplois et stimulerait la croissance en fournissant aux consommateurs «un choix plus vaste de services meilleur marché».¹ La réforme des services dans l'UE est donc fondée sur l'hypothèse que l'intensification de la concurrence dans un marché intégré s'inscrit dans un cercle vertueux : en réaction à une plus forte concurrence, les entreprises s'efforcent de réduire le prix des services. Les prix réduits stimulent à leur tour la demande pour de plus grandes quantités de services, permettant aux entreprises de croître et de créer des emplois. C'est pourquoi l'intégration complète du marché unique des services constitue une des premières priorités pour les décideurs politiques de l'UE, bien que, comme le fait remarquer la communauté scientifique, «aucune évaluation crédible du potentiel d'une telle réforme ne semble avoir été publiée à ce jour».²

Malgré ces réserves, un nombre impressionnant d'initiatives connexes de la Commission européenne ont vu le jour. Les premiers projets de réforme de ce type datent des années 1990 et ciblaient des secteurs spécifiques, tels que les services postaux et financiers. Par la suite, des initiatives, en particulier la directive européenne sur les services de 2006 et le «nouveau partenariat en faveur de la croissance dans les services» qui s'est ensuivi en 2012, ont élargi la portée de ce projet à presque tous les autres secteurs des services.

Indépendamment de la nature hétérogène des services et de leurs fonctions différentes dans les sociétés et les économies européennes, ces initiatives visaient à appliquer des mesures identiques à pratiquement tous les secteurs des services : déréglementation et libéralisation. Afin de veiller à ce que les entreprises de services les plus rentables en termes de coûts puissent traverser les frontières européennes, les initiatives de déréglementation et de libéralisation ont entraîné d'importants changements sur le plan législatif dans les États membres de l'UE. Afin de mettre en œuvre la directive sur les services, pas moins de 35 000 réglementations nationales ont été soit abrogées, soit révisées en profondeur.³ De nouvelles initiatives de réforme du secteur européen des services ont été annoncées pour l'été 2015 dans le cadre du «paquet du marché intérieur», ce qui signifie que ce chiffre devrait encore augmenter dans un avenir proche.

Figure 2: Restructuration durant les trois dernières années: secteurs couverts par UNI Europa vs. moyenne pour l'UE



Effets de la réforme du secteur européen des services

Comme l'avaient prévu les architectes de la réforme européenne des services, la construction du marché unique pour les services a entraîné des changements de grande ampleur dans le secteur européen des services. Pour s'adapter aux tensions sur les coûts générées par le marché unique, les entreprises de services sont obligées de consolider et de redéfinir leurs modèles d'entreprise. De la même manière, les éléments recueillis par Eurofound confirment qu'une grande vague de restructuration déferle sur le secteur européen des services (cf. Figure 2).⁴ Il est important de noter que les données illustrées dans ce graphique portent sur 2007-2010, à savoir la période qui suit directement l'adoption de la directive européenne sur les services et précède la transformation du krach financier de 2008 en crise économique de grande ampleur. Nous pouvons donc supposer que les changements structurels observés dans les marchés

1 Commission européenne (2002)

2 Mustilli et Pelkmans (2012), p. 3

3 Wobbe (2014), p. 174.

4 Eurofound (2014b)

des services, et non les effets de la grande récession, justifie une telle consolidation.

Au moins 40 % des salariés du secteur des services affiliés à un syndicat membre d'UNI Europa rapportent que des activités de restructuration ont été menées dans leur environnement de travail immédiat au cours des trois dernières années, un pourcentage notablement supérieur à la moyenne européenne. Bien que ces restructurations résultent de l'«européanisation» du secteur des services, des changements s'observent au sein des entreprises dans des conditions assez différentes d'un État membre à l'autre. Si la législation nationale de certains pays oblige les entreprises à négocier les aspects de la restructuration liés à l'emploi avec les représentants des travailleurs, les employés d'autres pays ne disposent pas de ce droit. En conséquence, les entreprises agissent selon les dynamiques d'un marché intégré, tandis que la capacité d'agir des employés demeure fragmentée selon les pays. Comme l'illustre ce qui suit, il serait judicieux que les régulateurs tiennent compte de ce problème, dans la mesure où bien souvent, les restructurations entraînent une diminution de la qualité des services et des emplois dans le secteur.

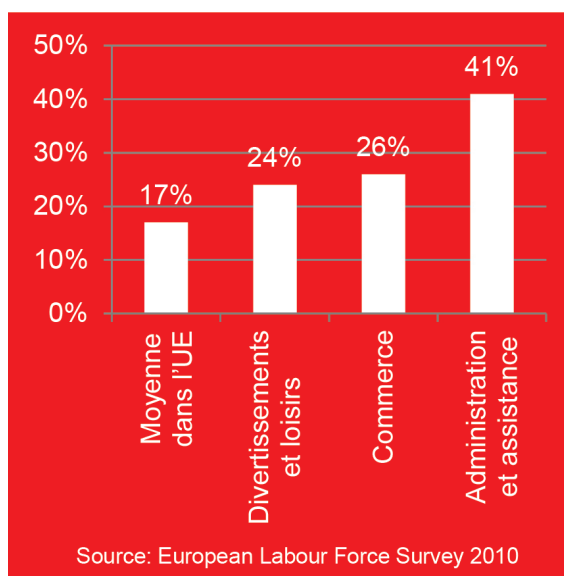
Érosion de la qualité des services et des emplois dans le secteur des services

Dans la mesure où le marché unique exerce des pressions considérables sur les prix des services, la réduction des coûts constitue une préoccupation majeure des entreprises de services dans le cadre des projets de restructuration susmentionnés. En particulier dans les services intensifs en main-d'œuvre, tels que le nettoyage ou la sécurité privée (où le personnel peut représenter jusqu'à 80 % des coûts fixes des entreprises), les mesures visant à accroître la productivité de la main-d'œuvre et à réduire les coûts du capital humain constituent des éléments clés des stratégies des entreprises.

Il existe de nombreuses pratiques dont l'objectif est de réduire les coûts de main-d'œuvre et elles affectent les travailleurs dans un grand nombre de secteurs des services. Ces pratiques se contentent bien souvent de réduire le prix unitaire de la main-d'œuvre en exerçant des pressions pour que les travailleurs soient plus performants. Il peut s'agir d'objectifs de vente pour les employés des banques ou encore de spécifications concernant la surface de bureaux que les agents de surface doivent nettoyer pendant leur service.⁵ Bien souvent, des plans de rémunération fondés sur les résultats ou des pressions exercées par les superviseurs sont utilisés pour forcer les employés à accepter de tels objectifs. Comme le montrent les chiffres, il n'est pas rare que les objectifs soient fixés à des niveaux si élevés qu'ils sont source de stress pour les employés, menaçant ainsi leur santé et leur bien-être.⁶ Qui plus est, une telle intensification du travail peut entraîner des effets négatifs sur la qualité des services : Selon l'organisation britannique de défense des droits des consommateurs Which?, 40 % des vendeurs dans les banques britanniques admettent avoir vendu des produits risqués à des clients à la recherche d'investissements sûrs afin d'être certain d'obtenir des primes.⁷

L'innovation numérique offre encore plus de possibilités en matière de rationalisation du travail dans le secteur des services. Les logiciels qui transforment des procédés complexes en des routines simples et monotones, permettant ainsi aux utilisateurs de réaliser des tâches comptables sophistiquées avec un minimum de formation, peuvent être cités à titre d'exemple.⁸ Ce type de technologie permet aux entreprises de remplacer des employés moyennement qualifiés gagnant un salaire moyen par des travailleurs peu qualifiés avec un salaire peu élevé, ce qui leur permet de réduire leurs coûts salariaux.⁹ Plus récemment, de nombreux services ou parties de services sont devenus totalement automatisés (distributeurs automatiques, terminaux en libre-service ou portails en ligne). Ces technologies se retrouvent dans presque tous les secteurs des services, y compris dans les services sociaux, et elles permettent de réaliser des économies en remplaçant la main-d'œuvre. Ces innovations peuvent véritablement améliorer l'expérience des consommateurs. Toutefois, certains usagers des services ne disposent pas des compétences nécessaires pour utiliser ce type de solutions numériques ou considèrent leur qualité comme inférieure à celle des services traditionnels. Lorsque l'innovation numérique ne vise que la réduction des coûts et qu'elle ne tient pas compte des besoins et des préférences du consommateur, les usagers risquent d'en pâtir.¹⁰

Figure 3 : Proportion de bas salaire sur l'ensemble des travailleurs



Le peu d'investissements dans le capital humain constitue une autre conséquence de la volonté des entreprises de réduire leurs coûts, avec parfois des incidences graves sur la qualité des services. Fin 2014, la presse a révélé que des agents de sécurité mal formés dans des aéroports européens étaient incapables d'utiliser les scanners à rayon x et qu'ils ne parvenaient donc pas à identifier des armes et des explosifs.¹¹ Dans la mesure où les autorités aéroportuaires sous-traitent généralement les contrôles de sécurité à des sous-traitants, celui proposant l'offre la moins chère remportant le contrat, les entreprises sont vivement encouragées à réduire leurs prix en limitant au maximum les coûts de

⁵ Holtgrewe et al.

⁶ Beckmann (2014)

⁷ Which (2012)

⁸ Voir Breisig et al. (2010)

⁹ Goos et al. (2009)

¹⁰ Beckmann (2014) par exemple

¹¹ Le Telegraph (2014)

formation. Jusqu'à leur révision en 2013, les règles de l'UE sur les marchés publics obligeaient les acheteurs publics à attribuer ce type de contrat au soumissionnaire le moins-disant, ce qui renforçait les pressions sur les coûts dans les marchés européens des services. Les représentants des employés et des employeurs s'accordent sur le fait qu'il ne s'agit pas d'un problème isolé dans le secteur de la sécurité privée, où des pressions constantes sur les coûts mettent en péril les normes de qualité.¹² Comme l'illustre l'exemple ci-dessus, ces pressions peuvent avoir de graves conséquences sur la sécurité de communautés entières.

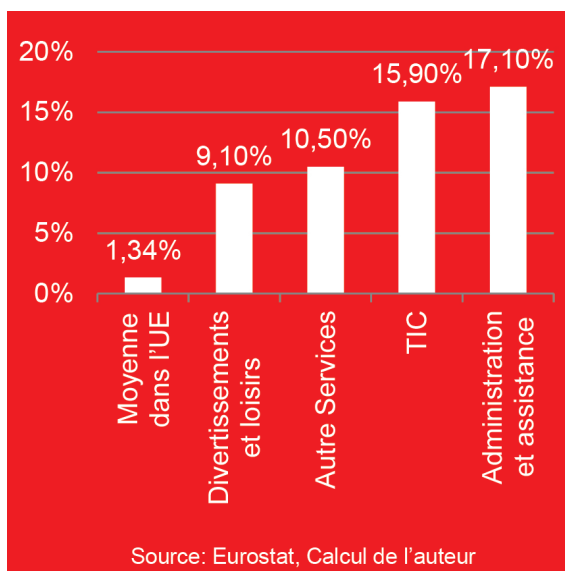
En conséquence de la pression sur les coûts découlant du marché unique et comme l'illustre la Figure n° 3, les emplois à bas salaire sont une réalité pour une proportion substantielle de la main-d'œuvre européenne du secteur des services. Vu que ce graphique résume les données de 2010, c'est-à-dire avant que la crise économique ne frappe les marchés du travail européens, ces chiffres reflètent des tendances structurelles dans le secteur européen des services, et non des effets à court terme d'une quelconque récession. Selon une récente étude réalisée pour le Parlement européen, la situation continuera d'évoluer en ce sens si aucune action n'est entreprise. Cette étude révèle que ce sont surtout les projets de rationalisation permis par les TIC (décrits ci-dessus) qui continuent d'alimenter l'émergence d'inégalités de rémunération dans l'UE.¹³ L'évolution de l'emploi dans les services est donc au cœur des inégalités de salaire croissantes qui mettent en péril la cohésion sociale et la stabilité politique en Europe. De plus (et comme nous l'expliquons ci-après), ce type de dynamiques semble faire partie des évolutions qui empêchent les services européens d'innover et de créer des emplois de qualité.

Frein à la création d'emplois de qualité et à l'offre de services innovants

En plus de générer des tensions importantes sur les coûts, la déréglementation et la libéralisation observées dans le cadre de la mise en place du marché unique exposent le secteur européen des services à des degrés élevés de volatilité du marché. Nos informations démontrent que cette volatilité peut entraver la capacité de secteurs entiers à fournir les services sur lesquels comptent les entreprises et les citoyens. La volatilité empêche également de disposer de la stabilité dont les entreprises de services ont besoin pour investir dans l'innovation.

Le secteur financier, pour lequel la déréglementation a été suivie par l'innovation rapide des modèles d'entreprise du secteur, peut être cité à titre d'exemple. Comme l'a révélé le krach financier de 2008, ces procédés peuvent s'avérer non durables et indésirables pour les consommateurs, les entreprises et les travailleurs. En plus d'empêcher les entreprises d'accéder à des financements et de mettre en péril les économies des citoyens, la crise financière a causé la perte de quelque 134 000 emplois dans le secteur financier européen, rien qu'entre 2011 et 2013.¹⁴ De plus, selon les données à notre disposition, les marchés volatiles empêchent la création d'emplois de qualité et réduisent la capacité à proposer des services innovants dans l'ensemble du secteur des services.

Figure 4: Croissance de l'activité freelance (indépendant sans employé) dans des secteurs de services spécifiques sur la période 2008-2013



Afin de se prémunir contre la volatilité observée dans le marché unique, les entreprises cherchent à obtenir une flexibilité maximale dans leur gestion des ressources humaines. Un objectif primordial est d'éviter le personnel excédentaire et de faciliter le dégraissage de la main-d'œuvre lorsque cela s'avère nécessaire. Cette approche donne lieu à des formes d'emploi atypiques et précaires. Le nombre croissant d'indépendants qui remplacent du personnel permanent illustre clairement cette tendance. En opérant de la sorte, les employeurs évitent de devoir s'engager à garantir à leur main-d'œuvre un emploi permanent et un revenu déterminé. Bien que des régimes de cette nature puissent être intéressants pour les travailleurs qui cherchent à maximiser leur flexibilité et leur autonomie, la recrudescence du travail en freelance observée dans le secteur des services est d'une telle ampleur qu'il est peu probable qu'elle soit le reflet du simple choix des travailleurs (voir Figure 4). Une telle conclusion doit, par exemple, être tirée dans le cas du secteur de la distribution des paquets aux Pays-Bas, où le taux d'activités indépendantes atteignait 85 % en 2010.¹⁵

Étant donné que les travailleurs indépendants ne bénéficient pas de la législation relative aux indemnités de licenciement et ne bénéficient habituellement pas non plus des mêmes prestations de la sécurité sociale que les salariés – par exemple le régime public d'assurance maladie et des fonds de pension – de telles conditions d'emploi s'avèrent très risquées. De plus en plus de travailleurs devraient pourtant finir par travailler dans ces conditions en raison de la numérisation. Le recours à des techniques comme l'«externalisation ouverte» (crowdsourcing), c'est-à-dire à des systèmes permettant de publier en ligne des offres d'emploi pour lesquelles les travailleurs freelances font offre de service dans des conditions de concurrence maximale, augmente encore la possibilité pour les entreprises de s'offrir une main-d'œuvre prête à faire preuve de la plus grande flexibilité. Certains portails d'externalisation ouverte comptent déjà près de 10 millions d'abonnés et ils devraient continuer à se développer.¹⁶ Au vu de l'exclusion de plus en plus de travailleurs des systèmes traditionnels de sécurité

¹²UNI-Europa et CoESS (2014)

¹³Parlement européen (2015), p. 15-6

¹⁴UNI Global Union Finance (2013)

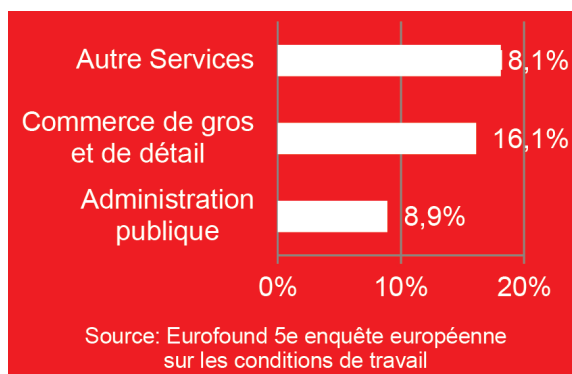
¹⁵Herrmann (2013), p. 25

¹⁶The Economist (2015) p. 7

sociale, les recettes pourraient sérieusement en pâtir, tout comme l'efficacité de ces filets de sécurité.

Là où les législations nationales sur le travail le permettent, de nouvelles formes d'emplois précaires apparaissent. Récemment, c'est le cas des contrats à zéro heure au Royaume-Uni qui a attiré l'attention. Ces contrats permettent aux entreprises d'engager des employés sans devoir leur garantir un minimum d'heures de travail et de revenus. Une récente étude réalisée pour la Chambre des Communes révèle que les travailleurs du secteur des services sont particulièrement concernés : huit des dix secteurs présentant le plus grand nombre d'emplois de ce type font partie des secteurs des services.¹⁷

Figure 5: Proportion de salariés à temps partiel non volontaire (secteurs de services spécifiques vs. Secteur le plus performant)



Le recrutement à temps partiel est une autre stratégie adoptée par les employeurs pour gagner en flexibilité dans la gestion des ressources humaines. Ici, le but est de diviser la main-d'œuvre en «portions» réduites de temps de travail individuel qui peuvent être déplacées et combinées de façon à répondre le plus précisément possible à la demande des clients. De telles pratiques sont particulièrement répandues dans les secteurs où la demande évolue constamment et où l'on peut observer des pics nets d'activité. Par exemple, les techniciens de surface travaillent généralement lorsque les employés ont quitté bureau, tandis que les vendeurs travaillent lorsque les autres ont fini journée et ont du temps pour faire leurs emplettes. S'il est vrai que l'emploi à temps partiel correspond dans certains cas aux préférences de certains travailleurs, les chiffres d'Eurofound (voir Figure 5) montrent qu'une part non négligeable de travailleurs du secteur des services préféreraient pouvoir travailler plus pour augmenter leur salaire.

Il est inquiétant de constater que la volatilité créée par le marché unique ne permet pas d'exploiter pleinement le potentiel de création d'emplois de qualité. C'est notamment le cas de l'économie numérique, où il serait possible pour les travailleurs qualifiés de bénéficier d'emplois assortis de salaires moyens à élevés. Toutefois, le manque d'investissements dans l'enseignement et la formation qui permettrait aux travailleurs d'acquérir les compétences nécessaires pour ces emplois ne permet pas d'exploiter ce potentiel. Alors que les entreprises s'abstiennent d'investir dans la formation adéquate du capital humain de peur d'un retour insuffisant en ces temps de volatilité des marchés, l'enseignement public échoue tout autant à combler cette brèche. Déjà en 2012, la Commission européenne notait que la situation serait

telle que près de 700 000 emplois seraient inoccupés à la fin de l'année 2015.¹⁸

Au-delà de l'emploi dans les secteurs des services, de plus en plus d'éléments tendent à prouver que cette volatilité va à l'encontre d'un développement dynamique du secteur européen des services. Le secteur européen des télécommunications illustre clairement ce phénomène. Tandis que la Commission européenne persiste à élaborer des réglementations visant à modifier l'environnement de marché pour faire baisser les prix dans le secteur des télécoms, les entreprises peinent à s'engager dans des projets à long terme et rechignent à investir. En conséquence, les améliorations nécessaires des infrastructures ne se concrétisent pas. Selon de récentes estimations, quelque 171 milliards d'euros d'investissement pourraient être nécessaires pour les réseaux européens de données dans les cinq prochaines années.¹⁹ Dans la mesure où il est largement admis que les réseaux de données à haut débit stimuleraient la compétitivité de l'UE et permettraient de réaliser les innovations sociales souhaitables, les dynamiques déficientes observées dans le marché unique doivent être considérées comme contraires à l'objectif européen de progrès sociaux et économiques.

Nous réclamons un changement de cap

Comme le démontrent les paragraphes précédents, la politique européenne en matière de services ne peut, à ce jour, être qualifiée de succès. Les services européens ont le potentiel de relever les défis les plus pressants de l'Union européenne en stimulant la compétitivité, en améliorant la qualité de vie des citoyens et en créant des emplois de qualité. L'approche choisie par les architectes de la réforme des services dans l'UE va pourtant dans la direction opposée et semble donc faire davantage partie du problème que de la solution. La déréglementation et la libéralisation ont été promues au détriment de services et d'emplois de qualité, avec pour résultat un manque d'investissements dans l'innovation et la création d'emploi. Au lieu de s'attaquer au problème, cette approche alimente le malaise économique et social de l'UE. C'est pourquoi il est urgent d'adopter une nouvelle approche en matière de gouvernance des services en Europe ; C'est également la raison pour laquelle notre proposition pour une politique européenne des services cohérente, que nous présenterons dans la section suivante, n'en est que plus importante.



¹⁷Pyper et McGuiness (2014), p. 5

¹⁸Commission européenne (2012)

¹⁹UNI-Europa ICTS (2014) ; ETNO (2014), p. 13

Élaborer une Politique Européenne des Services globale et cohérente

4

Comme le montrent clairement les arguments compilés dans ce rapport, la réforme des services entreprise par l'UE, qui se limite à exercer des pressions sur les coûts dans le marché unique des services, ne parvient pas à exploiter pleinement le potentiel des services en matière de compétitivité, de qualité de vie des citoyens et de création d'emplois de qualité. La poursuite de cette approche sans modification risque de créer encore plus d'inégalités et d'être synonyme de stagnation sociale et économique. Il est donc urgent de changer de cap dans la politique européenne relative au secteur des services.

Pour relever ce défi, UNI Europa propose d'élaborer une politique européenne globale sur les services, qui serait assortie d'objectifs plus larges que la seule réalisation du marché unique pour les services. Afin d'éviter tout malentendu, il ne s'agit pas d'une revendication en faveur de l'abolition du projet de marché unique. Nos propositions portent plutôt sur une stratégie qui intégrerait la création du marché unique dans une panoplie plus large de politiques. Comme le montrent clairement les données compilées dans le présent rapport, une panoplie plus large de politiques est nécessaire pour veiller à ce que les futures politiques relatives au marché unique, telles que la stratégie pour le marché intérieur 2015, s'intègrent dans un processus permettant d'exploiter pleinement le potentiel des services européens en matière de compétitivité, de qualité de vie et de création d'emplois de qualité.

Nous proposons une stratégie intégrée pour les services européens, qui servira à coordonner l'élaboration des politiques au niveau de l'UE et des États membres. En termes de gouvernance et d'objectifs, cette stratégie partage de nombreux objectifs avec Europe 2020 et devrait donc être intégrée dans ce cadre. UNI Europa ne considère pas pour autant qu'Europe 2020 soit suffisamment efficace. En proposant une politique européenne sur les services, nous souhaitons remettre sur la table le débat stratégique sur le renouveau social et économique de l'Europe et accorder au secteur des services le poids et l'attention qu'il mérite dans le cadre de ce type de projets.

Sous les titres «Emplois de qualité», «Recherche pour l'innovation et une meilleure gouvernance» et «Investissement», le présent rapport propose quelques idées sur la forme et l'orientation que doit adopter toute future politique européenne des services. Par ces propositions, UNI Europa vise à stimuler la discussion entre les partenaires sociaux, les décideurs politiques et les autres parties prenantes sur l'avenir du secteur tertiaire en Europe.

Emplois de qualité

Dans l'Article 3.3 du traité instituant l'Union européenne, celle-ci s'autoproclame «économie sociale de marché», ce qui devrait l'obliger à accorder une attention toute particulière à la qualité des emplois dans le secteur des services lorsqu'elle élabore la réglementation en la matière. Le respect de cette obligation est de plus en plus important au vu de l'évolution rapide observée sur le plan social et économique. Les difficultés d'adaptation qui découlent d'une telle évolution ne peuvent être surmontées qu'en garantissant du travail et des emplois qui répondent à des normes de qualité élevées.¹ À l'heure de la mondialisation, des innovations technologiques et des changements démographiques, l'Europe a besoin d'une main-d'œuvre hautement productive, adaptable et résistante pour maintenir sa compétitivité et sa cohésion sociale. C'est pourquoi il est primordial de stopper les effets négatifs que la réforme des services menée actuellement par l'UE produit sur les conditions de travail dans le secteur des services. La politique européenne en la matière doit donc créer et garantir des emplois en assurant aux travailleurs:

- une rémunération équitable et un accès à la sécurité sociale ;
- de l'enseignement et des formations pour des emplois qualifiés et valorisants
- la santé et la sécurité au travail ;
- le droit de participer aux décisions de l'entreprise.

Fondés sur le Manifeste d'UNI Europa pour les services, les points suivants abordent brièvement ces quatre aspects et proposent les premières mesures que devraient prendre les décideurs en la matière.

Une rémunération équitable et un accès à la sécurité sociale

Afin d'éviter que les pressions sur les coûts dans les marchés des services se traduisent par de nouvelles baisses des salaires et de la qualité des emplois, l'UE doit cesser de s'opposer à la négociation collective et à la législation relative à la protection du travail.² Dans la mesure où un niveau élevé de couverture par des conventions collectives constitue l'outil le plus efficace pour maintenir l'égalité de revenus et donc encourager la justice sociale, le soutien politique en

1 Commission européenne (2015), Ch. 2

2 La décentralisation de la négociation collective a été subordonnée au déblocage de fonds d'urgence administrés par la Troïka à cinq pays, tandis que la Belgique, l'Italie, le Luxembourg et la Slovaquie ont reçu des recommandations par pays exigeant des mesures similaires dans le cadre du Semestre européen. Au cours de la même période, la République tchèque, la France, la Hongrie, l'Italie, la Lituanie, la Pologne, le Portugal, la Suède et la Slovaquie ont reçu des recommandations les enjoignant de déréglementer leur marché du travail.

faveur de la négociation collective devrait être garanti dans une UE dont la cohésion sociale est en jeu. Étant donné que même la Commission européenne ne parvient pas à identifier des liens positifs entre la déréglementation du marché du travail, la croissance et la création d'emplois, il est urgent de changer de cap.³ Comme proposé dans le Manifeste d'UNI Europa sur les services, plusieurs mesures pourraient être prises au niveau de l'UE pour protéger et reconstruire des structures sectorielles de négociation collective et garantir des niveaux élevés de protection du travail. Depuis la publication de son Manifeste pour les services, UNI Europa a mis au point, dans ses différents secteurs, des outils destinés à assister les autorités dans la mise en œuvre de ces mesures. Dans leurs lignes directrices sur des marchés publics socialement responsables, UNI Europa services de maintenance et de sécurité et la CoESS, les partenaires sociaux européens pour le secteur de la sécurité privée, proposent des conseils pratiques destinés aux autorités compétentes en matière de marchés publics, afin de favoriser une rémunération équitable et des emplois de qualité dans le secteur de la sécurité privée.⁴ Les partenaires sociaux devraient à l'avenir envisager plus sérieusement la possibilité d'utiliser les marchés publics pour renforcer et élargir les structures sectorielles de négociation collective.

Propositions du Manifeste d'UNI Europa pour les services

- Promouvoir et assurer les droits fondamentaux des travailleurs et veiller à ce qu'ils puissent exercer ces droits, et tout particulièrement le droit de mener des négociations collectives et des actions sociales.
- Utiliser les marchés publics pour augmenter la couverture des négociations collectives et, à cet effet, assurer la transposition complète de la directive 2014/24/UE qui conditionne la validité des marchés publics au respect des conventions collectives de travail.
- Garantir l'application des conventions collectives aux travailleurs temporairement détachés à l'étranger.
- Assurer aux indépendants et freelances le droit de se syndiquer et de conclure des conventions collectives salariales.
- Introduire une législation pour lutter contre les formes frauduleuses d'emploi, telles que les faux indépendants.
- Améliorer le contrôle de l'application du code du travail du pays hôte dans les cas de fourniture de services transfrontaliers.
- Définir des normes minimales pour le financement des inspecteurs du travail dans les États membres de l'UE.

De plus, l'Europe doit mener un débat sur les normes minimales relatives au droit national du travail et aux systèmes nationaux de sécurité sociale à mesure que l'intégration économique se poursuit et que les entreprises traversent les frontières de l'UE. Une UE qui prend le progrès social au sérieux ne peut accepter que les normes sociales subissent des pressions de la part du capital qui délocalise intentionnellement ses activités vers des pays où la protection sociale est la

moins stricte. Cette situation entraîne une certaine concurrence entre les normes sociales nationales et risque donc de provoquer un nivellement vers le bas sur le plan réglementaire. Les débats relatifs à l'introduction de salaires minimums dans les États membres de l'UE, dans le respect des systèmes nationaux de relations sociales (par exemple, via l'introduction de salaires minimums ou de conventions collectives), font nécessairement partie des enjeux.⁵

Les discussions qui se limitent à une harmonisation partielle du statu quo social en Europe ne suffisent toutefois pas. Un travail supplémentaire, en collaboration étroite avec les États membres et les partenaires sociaux, est nécessaire pour mettre au point des stratégies assurant des salaires décents et de hauts niveaux de sécurité sociale aux travailleurs d'un secteur des services en pleine mutation. Surtout depuis que la technologie numérique a transformé l'emploi dans le secteur, notamment par des pratiques comme l'externalisation ouverte, il est impératif d'adapter les codes du travail et les systèmes de sécurité sociale. Bien qu'il relève de la responsabilité des États membres de décider des changements nécessaires et de les mettre en œuvre, une action entreprise au niveau de l'UE pourrait faciliter une telle progression, notamment via la sensibilisation et la promotion des échanges de bonnes pratiques. La discussion entre le gouvernement finlandais et les partenaires sociaux sur l'amélioration de l'accès des travailleurs freelances à la sécurité sociale montre que certains États membres sont déjà en train de travailler sur ces questions et il suffirait d'en tirer parti dans les débats stratégiques ainsi facilités à l'échelon européen.

Un travail épanouissant qui met en valeur et améliore les compétences des travailleurs

Dans son discours politique, l'UE reconnaît la nécessité d'investir dans les compétences d'une main-d'œuvre européenne hautement productive. Premièrement, ces investissements sont nécessaires dans la mesure où le potentiel de création de futurs emplois dans les services devrait résider dans les fonctions moyennement et hautement qualifiées, notamment dans le secteur des TIC et des services sociaux.⁶ Ces secteurs sont d'une importance capitale pour l'amélioration de la compétitivité et de la qualité de vie dans des sociétés vieillissantes ; investir de manière appropriée dans le capital humain promet donc des retombées économiques et sociales élevées. Deuxièmement, un engagement en faveur d'un enseignement et de formations professionnels, au début, mais aussi tout au long de la carrière des travailleurs, est essentiel pour des marchés du travail inclusifs et des sociétés équitables. Au vu de l'innovation rapide observée dans les technologies, les modèles d'entreprise et les procédés de travail, les travailleurs doivent avoir accès à un enseignement de premier ordre pour préserver leur employabilité et avoir les moyens de gagner décemment leur vie. En dépit de cela, les mesures prises par l'UE pour coordonner les réformes des systèmes éducatifs en Europe restent globalement inefficaces.

Outre une réforme de l'enseignement public, la formation d'une main-d'œuvre européenne productive disposant des compétences nécessaires à l'économie

³ Commission européenne (2015), p. 29

⁴ UNI-Europa et CoESS (2014)

⁵ Voir, par exemple, Bsirske et Bush (2013)

⁶ New Economics Foundation (2014), p. 43-4 ; voir aussi Beckmann (2014)

de demain exige un plus grand investissement de la part des sociétés dans les compétences de leur personnel. Les entreprises de services doivent en faire davantage dans ce domaine et renforcer de manière significative l'offre d'apprentissage tout au long de la vie payé par l'employeur. Conscients de ce défi, les partenaires sociaux, UNI Europa Commerce et EuroCommerce se sont engagés à participer au travail du Conseil sectoriel des compétences (Sector Skills Council) pour améliorer l'accès des travailleurs aux formations qui répondent aux besoins d'un secteur en pleine transformation.⁷ Étant donné que ces initiatives émanant des partenaires sociaux contribuent tant à assurer le développement dynamique des secteurs des services qu'à améliorer la qualité des emplois, elles méritent certainement d'être davantage reconnues et soutenues par les décideurs politiques. Les actions futures de l'UE dans le domaine de l'enseignement et de la formation devraient donc impliquer directement les États membres et les partenaires sociaux. Il pourrait par exemple s'agir de directives-cadres de l'UE qui établissent le droit des employés à un congé-formation payé.

Propositions du Manifeste d'UNI Europa pour les services

- Veiller à ce que les travailleurs puissent jouir du droit à l'apprentissage tout au long de leur vie et recevoir un congé de formation payé.
- Échanger de bonnes pratiques dans les domaines de l'éducation et de la formation entre pays et entreprises.
- Inviter les partenaires sociaux à participer à l'élaboration des programmes d'éducation et de formation.
- Améliorer la capacité de prévision des besoins en compétences ?

Garantir la santé et la sécurité au travail dans le secteur des services

Des emplois de qualité dans les services sont nécessairement des emplois sans incidence négative sur la santé et le bien-être des travailleurs. De plus, dans la mesure où l'évolution démographique oblige les Européens à rester bien plus longtemps qu'avant sur le marché du travail, il est de la plus haute importance de diminuer les contraintes physiques et psychologiques du travail. L'UE dispose d'un mandat solide pour légiférer en matière de santé et de sécurité au travail, ce qui lui a d'ailleurs permis de devenir un acteur clé dans ce domaine législatif ; elle dispose donc des moyens nécessaires pour y parvenir. Cette compétence doit être exercée avec rigueur, étant donné que les nouvelles formes d'organisation du travail et les nouvelles technologies présentent de nouveaux risques. Comme expliqué ci-dessus, un nombre croissant d'indépendants dans les secteurs des services travaillent dans des conditions ne faisant pratiquement l'objet d'aucune réglementation en matière de santé et de sécurité au travail. En outre, un nombre croissant de travailleurs dans les secteurs des services souffrent de stress causé par les objectifs de rendement fixés par leurs employeurs.

Propositions du Manifeste d'UNI Europa pour les services

- Défendre le rôle de l'UE en tant que première source de la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail
- S'engager à conférer aux partenaires sociaux un statut de co-législateur en ce qui concerne la santé et de sécurité au travail
- Faire participer les partenaires sociaux à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité

La réglementation européenne est en mesure de relever ces défis, notamment en obligeant les entreprises à adopter des stratégies contre le stress et en élaborant des stratégies en faveur de l'amélioration de la protection des travailleurs indépendants. De plus, étant donné que de plus en plus d'employés sont équipés d'appareils de communication mobiles qui les rendent joignables à toute heure de la journée et où qu'ils se trouvent, des réglementations sont nécessaires pour protéger l'équilibre entre le travail et la vie de famille. La prise en compte de l'expertise des partenaires sociaux pour définir ces règles, par exemple en s'appuyant sur les comités de dialogue social sectoriel, est primordiale pour assurer qu'elles reflètent bien les besoins de chaque secteur et qu'elles respectent le principe de proportionnalité.

Garantir le droit des travailleurs de participer aux décisions de leur entreprise

Octroyer aux travailleurs la possibilité de donner leur avis sur les questions qui concernent leur entreprise constitue un outil essentiel pour garantir une haute qualité des services et d'identifier les compromis gagnants qui peuvent être conclus entre la direction et le personnel. L'enquête sur les entreprises en Europe 2013 réalisée par Eurofound a confirmé une nouvelle fois l'impact positif d'un dialogue social constructif sur la qualité des emplois et les performances des entreprises.⁸ Les systèmes de participation des travailleurs aux décisions de l'entreprise, en cas de restructuration ou de changement par exemple, demeurent toutefois différents et donc fragmentés dans l'UE. Cette fragmentation peut créer des situations paradoxales, en particulier dans les sociétés multinationales qui, dans le secteur des services, représentent un pourcentage bien plus important des emplois que dans d'autres secteurs tels que la fabrication.⁹ Selon leur situation géographique, le droit de certains travailleurs à la négociation collective en cas de changement ou de restructuration peut être protégé, tandis que leurs collègues situés dans d'autres pays ne bénéficient pas de tels droits vis-à-vis de la direction. Au vu des incohérences observées entre l'Europe économique et sociale, UNI Europa et l'ensemble du mouvement syndical européen exigent que les travailleurs de l'UE aient tous le droit à la négociation collective en cas de restructuration de l'entreprise. C'est pourquoi UNI Europa enjoint la Commission de cesser de s'opposer à la proposition du Parlement européen d'élaborer un cadre légal garantissant la participation des employés aux décisions concernant les mutations et les restructurations industrielles.¹⁰

⁸ Eurofound (2014a)

⁹ Kemekliene et al. (2007), p. 16

¹⁰ Voir la fiche de procédure de Parlement européen 2012/2061(INL)

⁷ Conseil européen sectoriel des compétences pour le commerce (2014)

Propositions du Manifeste d'UNI Europa pour les services

- Promouvoir le dialogue social au niveau de l'entreprise, sectoriel, national et de l'UE
- Garantir les droits des travailleurs au sein des entreprises multinationales, via un mandat solide pour les Comités d'entreprise européens
- La mise en œuvre d'un cadre européen contraignant pour la participation des travailleurs aux changements et aux restructurations

Enquête d'innovations et d'une meilleure gouvernance

L'efficacité d'une politique européenne sur les services qui vise à améliorer la qualité de vie des citoyens, à stimuler la compétitivité et à créer des emplois de qualité nécessite un accès à des données scientifiques. À l'heure actuelle, trop peu d'études permettant d'étayer l'intervention politique dans le secteur européen des services sont réalisées. Il est regrettable de constater que le programme-cadre européen pour la recherche, Horizon 2020, ne vient pas combler cette lacune.¹¹ Les futures périodes de financement devront rectifier le tir en encourageant la réalisation d'études axées sur la pratique et financées de manière adéquate dans le domaine des services.

Propositions du Manifeste d'UNI Europa pour les services

- Augmenter les financements alloués à la recherche sur les services dans le cadre du programme Horizon 2020
- Aligner la recherche dans le domaine des services sur les besoins des parties prenantes
- Encourager l'interdisciplinarité dans la recherche sur les services
- Utiliser ce type d'informations pour réaliser des analyses d'impact détaillées sur le plan social et économique dans le cadre de l'élaboration des politiques

En premier lieu, une recherche accrue et plus efficace est essentielle pour mieux comprendre la manière dont fonctionnent les secteurs des services et mettre fin à l'interaction négative entre le marché unique et la qualité des services et des emplois. L'atteinte de cet objectif nécessite des outils permettant une surveillance du marché plus adaptée et pertinente. Dans la mesure où le suivi effectué par la Commission européenne ne se concentre presque exclusivement que sur les données relatives aux prix et à la productivité, des informations précieuses sur la qualité des services et l'emploi sont perdues et ne sont donc pas prises en compte dans l'élaboration des politiques.¹² Dans le cadre de la recherche sur les services sociaux, des premières propositions d'indicateurs de performance couvrant les aspects

qualitatifs et liés à l'emploi ont été soumises.¹³ Ce travail de pionnier devrait être utilisé comme point de départ pour la définition d'indicateurs statistiques pluridimensionnels qui pourraient étayer l'élaboration des politiques.

Il convient de tirer parti de ces connaissances approfondies via une élaboration proactive des politiques au niveau de l'UE et des États membres. Lorsque le suivi des marchés des services permet d'identifier des menaces pour les performances du secteur sur le plan économique, social et de l'emploi, une intervention politique est nécessaire. Comme expliqué ci-dessus, ce sont surtout les évolutions qui mettent en péril la qualité du travail dans les services via de nouvelles formes d'organisation du travail et de nouveaux régimes d'emploi qui va donner du fil à retordre aux régulateurs. Au lieu de cela, la Commission se concentre sur les programmes REFIT et «Mieux légiférer», ce qui semble traduire une réticence générale à réglementer dans l'intérêt du progrès social. Cette hésitation doit être surmontée pour permettre à la politique européenne des services de porter ses fruits. Les informations obtenues dans le cadre de la recherche sur les services doivent être utilisées dans les politiques dans l'intérêt de tous via une réglementation fondée sur des analyses d'impact impartiales et solides sur le plan économique et social, comme prévu par l'art. 114 du TFUE.

Il convient également d'effectuer des recherches permettant au secteur des services d'assumer ses responsabilités sociales et économiques dans le contexte des changements qui s'opèrent à un rythme effréné sur le plan social, économique et technologique. Ces changements doivent être étudiés en détail, afin de réaliser des prévisions fiables de leurs effets économiques, sociaux et sur l'emploi. Au vu de l'hétérogénéité des sous-secteurs du secteur des services, les projets de recherche réalisés dans ce cadre pourraient se concentrer sur des secteurs spécifiques ou des groupes de secteurs des services. Les connaissances générées dans ce contexte peuvent ensuite par exemple ouvrir la voie à la création de nouveaux services, modèles d'entreprises et compétences qui permettront de répondre aux transformations observées sur le plan économique, social et technologique.¹⁴ Par exemple, ces connaissances pourraient servir à définir des concepts pour les solutions d'e-commerce et ces solutions pourraient bénéficier aux populations rurales ou étayer les stratégies des entreprises pour la mise à jour des compétences de leur main-d'œuvre. Grâce à des instruments tels que les programmes d'aide à l'innovation, le développement des infrastructures, la réforme de l'enseignement et des politiques actives sur le marché du travail, l'UE et les États membres disposent des outils nécessaires pour transposer ces concepts des laboratoires au monde réel.

Il convient toutefois de choisir la bonne base conceptuelle pour ces activités de recherche et de développement axées sur l'avenir, d'autant plus dans le domaine de l'innovation sociale. Dans ce contexte, les politiques et la recherche ne peuvent avoir pour seul objectif de réaliser des gains d'efficacité, comme cela semble être le cas des projets de recherche sporadiques financés par l'UE sur les technologies permettant de rationaliser la prestation des services

¹¹ Beckmann (2014), HLG Business Services (2014)

¹² Voir Commission européenne (2012) pour une description de la méthodologie de suivi de la Commission européenne

¹³ Becke et al. (2013)

¹⁴ Voir, par exemple, UNIONEN (2012), p. 10

sociaux et de santé, par exemple.¹⁵ Une telle innovation dans les services implique de nouvelles formes d'interaction et de nouvelles manières de vivre et de travailler ensemble. L'objectif doit donc être d'améliorer le fonctionnement de la société dans l'intérêt de toutes les parties concernées.¹⁶ Pour y parvenir, les parties prenantes de ces processus d'innovation sociale (les usagers des services, les travailleurs et les entreprises) doivent participer à des échanges constructifs et axés sur le consensus quant aux tenants et aboutissants de cette innovation sociale.¹⁷

Investissement et redistribution

Naturellement, une telle politique – qui aide le secteur tertiaire européen à améliorer l'accessibilité de services de qualité et également à améliorer les conditions d'emploi dans ce secteur – a un coût. L'amélioration de la qualité des emplois, par exemple à travers des hausses salariales négociées en convention collective, nécessite de repenser la répartition de la richesse. La collecte de meilleures informations sur le fonctionnement des marchés de services et la facilitation des processus d'innovation sociale par le biais d'études sur les services génèrent des dépenses qu'il convient de couvrir. Enfin, un secteur des services qui s'adapte aux besoins sociaux et économiques nécessite en permanence des niveaux élevés d'investissements dans les infrastructures publiques, en particulier dans les réseaux et l'enseignement. Si elle porte ses fruits, une telle politique européenne sur les services permettra de générer des bénéfices supérieurs aux coûts, mais aussi de consolider le projet européen via l'amélioration de la justice sociale, de la qualité de vie et de la compétitivité en Europe.

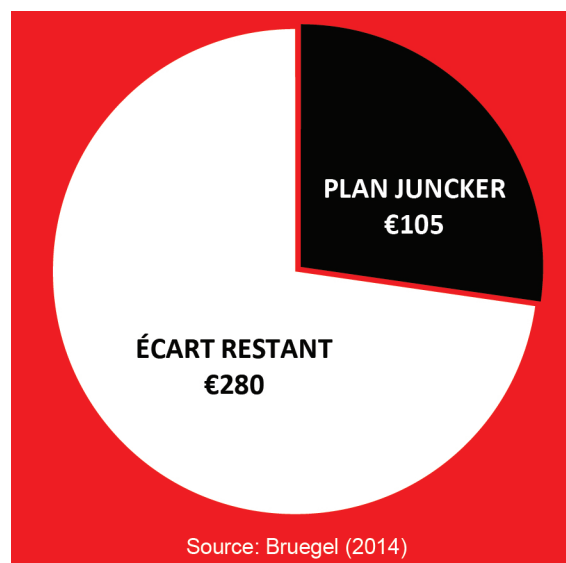
Propositions du Manifeste d'UNI Europa pour les services

- Mettre en œuvre un programme d'investissements à grande échelle, équivalant à au moins 2% du PIB durant les dix prochaines années, pour revitaliser l'économie européenne et investir dans la croissance future
- Affecter une partie de ces investissements en priorité aux infrastructures et à l'éducation

Heureusement, une telle politique européenne sur les services et la position pro-investissement et égalité qu'elle implique peuvent s'appuyer sur plusieurs boucles de réaction positives. Une étude économétrique réalisée par le Bureau international du travail a révélé qu'une augmentation des revenus du travail dans l'UE aurait un impact positif direct sur la croissance, dans la mesure où la croissance européenne repose sur les salaires plus que sur les profits.¹⁸ La Commission européenne a récemment constaté que les sociétés caractérisées par des niveaux élevés d'égalité de revenus sont plus productives et résilientes en temps de crise.¹⁹ Les auteurs du même rapport expliquent qu'une cohésion sociale plus forte en Europe, assortie du degré d'appartenance qui en découle, est essentielle pour l'efficacité des politiques

nécessaires à la préparation de la société européenne à une nouvelle ère caractérisée par l'émergence de nouvelles technologies et une concurrence à l'échelle mondiale.

Figure 6: Ecart d'investissement en Europe (en milliards d'euros par an)



Vu que cette analyse et ces conclusions sont de plus en plus acceptées, les décideurs politiques devraient se montrer très favorables à un changement de cap dans la politique économique et sociale européenne. Le programme d'investissement de 315 milliards d'euros sur trois ans proposé par la Commission Juncker constitue une première étape. L'analyse réalisée par Bruegel indique toutefois que le plan Juncker à lui seul ne permettra pas de générer les investissements nécessaires pour un retour aux niveaux d'avant la crise dans l'UE (voir Figure 6). Il convient dès lors d'en faire davantage pour rétablir des niveaux d'investissement suffisants dans l'UE.

Afin de mobiliser des ressources suffisantes à cet effet, l'Europe doit mettre un terme à toutes les formes de concurrence fiscale au sein même de l'UE, en particulier en ce qui concerne l'impôt sur les sociétés, pour lequel un taux minimal doit faire l'objet d'un accord entre les États membres. Il est tout aussi important d'intensifier la lutte contre la planification fiscale agressive et l'évasion fiscale dans les États membres de l'UE. De plus, afin de veiller à ce que l'UE et ses États membres disposent des moyens nécessaires pour appliquer des politiques d'investissement actives, l'augmentation des impôts (par exemple, sur les revenus élevés, les gains en capital et les héritages) ne doit plus être taboue en Europe. Bien que les États membres soient les seuls à être compétents en la matière, la Commission européenne a conseillé à plusieurs reprises aux États membres de ne pas augmenter les taux d'imposition dans le cadre du semestre européen.²⁰ Il convient de mettre fin à ces pratiques, afin de permettre l'adoption d'une politique européenne des services, telle que celle présentée dans le présent document. Cette politique doit permettre de réaliser des progrès sur le plan économique et social dans une Union européenne qui mérite le soutien de ses citoyens.

¹⁵Voir, par exemple, le programme d'assistance à l'autonomie à domicile de la Commission européenne

¹⁶Lemeister et Peters (2012)

¹⁷Beckmann (2014)

¹⁸BIT (2012)

¹⁹Commission européenne (2015), ch. 1

²⁰Commission européenne (2013), p. 6

Résumé et Perspectives

5

Par notre analyse de la politique européenne des services, nous avons tenté de montrer le besoin urgent d'un changement de cap. Comme nous l'avons vu, la dérégulation et la libéralisation des marchés des services ne sont pas suffisantes si l'Europe veut sincèrement honorer sa promesse d'apporter le progrès économique et social. Promouvoir des services et des emplois de haute qualité dans ce secteur tout en garantissant que notre Europe en pleine mutation aura accès aux services dont elle a besoin nécessite une politique européenne des services qui prenne ce dossier à bras le corps. Pour ce faire, il faut notamment mener des politiques ciblées qui visent à promouvoir la qualité des emplois dans les services, la recherche pour l'innovation et une meilleure gouvernance, ainsi que des politiques volontaires d'investissements et de redistribution.

Il est clair qu'un changement de cap comme celui que nous avons suggéré dans le présent rapport représente un défi en soi. L'objectif de nos propositions est donc d'ouvrir le débat entre toutes les parties prenantes. UNI Europa est prête à s'engager dans des discussions sincères et ouvertes avec les autres partenaires sociaux, les décideurs politiques et les autres parties prenantes sur l'avenir du secteur tertiaire en Europe. Comme les pages précédentes l'ont montré, ce débat n'a jamais été aussi pertinent dans le contexte d'une UE qui peine à obtenir la confiance et le soutien des citoyens.



Bibliographie

6

acatech (2014): Smart Services Welt – Recommendations for the Strategic Initiative Web-based Services for Businesses, National Academy of Engineering and Science, Munich

acatech (2013): Recommendations for implementing the strategic initiative Industrie 4.0, National Academy of Engineering and Science, Munich

Becke, Guido; Evers, Janina ; Hafkesbrink, Joachim ; Wehl, Raphaela ; Wetjen, Anna (2013) : Das Mess- und Gestaltungskonzept der Produktivität sozialer Dienstleistungen: Die Balance von Kosteneffizienz, Arbeitsqualität und Unterstützungsqualität fördern, artec-paper No. 191, Bremen

Beckmann, Martin (2014): Perspektiven für gute Dienstleistungsarbeit und hochwertige Dienstleistungen in Europa, in: Dörre, Klaus; Jürgends, Kerstin; Matuschek, Ingo (éds.): Arbeit in Europa, Campus, Frankfurt et New York

Bosch, Gerhard et Wagner, Alexandra (2002): Services Economies in Europe, Transfer: European Review of Labour and Research, 8:3, 392-414

Breisig, Thomas ; König, Susanne ; Rehling, Mette ; Ebeling, Michael (2010) : "Sie müssen es nicht verstehen, Sie müssen es nur verkaufen!" – Vertriebssteuerung in Banken, Edition Sigma, Berlin

Bsirske, Frank et Busch, Klaus (2013): A Concept for Deepening the Social Dimension of the European Union, Social Europe Journal, disponible à l'adresse : <http://www.socialeurope.eu/2013/08/a-concept-for-deepening-the-social-dimension-of-the-european-union/>

cedefop (2012): Future skills supply and demand in Europe Forecast 2012, Centre européen pour le développement de la formation professionnelle, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg

ETNO (2014): Reforming Europe's Telecoms Regulation to Enable the Digital Single Market, disponible à l'adresse : https://www.etno.eu/datas/publications/studies/BCG_ETNO_REPORT_2013.pdf

Eurofound (2014a): Troisième enquête sur les entreprises en Europe : premiers résultats, Eurofound, Dublin

Eurofound (2014a): Working Conditions and Job Quality: Comparing Sectors in Europe, Eurofound, Dublin

Eurofound (2013): Employment Polarisation and Job Quality in the Crisis: European Jobs Monitor 2013, Eurofound, Dublin

Commission européenne (2015): rapport 2014 sur l'évolution de l'emploi et de la situation sociale en Europe, Commission européenne, Bruxelles

Commission européenne (2014a): High-Level Group on Business Services: Final Report, Commission européenne, Bruxelles

Commission européenne (2014a): Competing in Global Value Chains: EU Industrial Structure Report 2013, Commission européenne, Bruxelles

Commission européenne (2013): examen annuel de la croissance 2014, Commission européenne, Bruxelles

Commission européenne (2012): Partenariat pour une nouvelle croissance dans les services, COM(2012) 96, Commission européenne, Bruxelles

Commission européenne (2011): Vers une amélioration du fonctionnement du marché unique des services – Tirer pleinement profit des résultats du processus d'évaluation mutuelle prévu par la directive Commission européenne, Bruxelles

Commission européenne (2002) : Communiqué de presse européen IP/02/1180 du 31 juillet 2002, disponible à l'adresse : http://europa.eu/rapid/press-release_IP-02-1180_fr.htm

Parlement européen (2015): Wage and Income Inequality in the European Union, Parlement européen, Bruxelles

European Sector Skills Council Commerce (2014): Employment and Skills – Report 2014, UNI Europa Commerce et EuroCommerce, Bruxelles

Ganz, Walter ; Tombeil, Anne-Sophie (2013): Dienstleistungsforschung – Trends, Themen, Entwicklungen aus internationaler Perspektive, Fraunhofer IAO, Stuttgart

Goos, Maarten ; Manning, Alan ; Salomons, Anna (2009): Job Polarization in Europe, American Economic Review: Papers & Proceedings 2009, 99:2, 58–63

Herrmann, Christoph (2013): The Liberalisation of European Postal Markets and the Impact on Employment and Working Conditions, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt, Vienne

Holtgrewe, Ursula ; Sardadvar, Karin ; Wagner, Christine (2012) : Work and Life Quality in New & Growing Jobs – The Cleaning Sector: Office Cleaning, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt, Vienne

Bureau international du travail (2012): Is aggregate demand wage-led or profit-led? National and global effects, Conditions of Work and Employment, N° 40, Bureau international du travail, Genève

Kemekkliene, Gintare ; Connolly, Heather ; Keune, Maarten et Watt, Andrew (2007) : Services Employment in Europe – Now and in the Future, Institut syndical européen, Bruxelles

Leimeister, Jan Marco et Peters, Christoph (2012): Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen, Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn

Mustilli, Federica; Pelkmans, Jacques (2012): Securing EU Growth from Services, CEPS Special Report n° 67/ octobre 2012, Centre for European Policy Studies, Bruxelles

New Economic Foundation (2014): Including You in the New Work of Work, Rapport de synthèse rédigé pour le 4e Congrès d' UNI Global Union, New Economic Foundation, Londres

Pyper, Doug; McGuinness, Feargal (2014): Zero-hours contracts, Library of the House of Commons, Londres
The Economist (2015): Workers on Tap, numéro du 3 janvier 2015

The Telegraph (2014): Frankfurt airport security 'failed to detect 50 per cent of dangerous weapons', finds undercover inspection, 22 décembre 2014, disponible à l'adresse : <http://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/europe/germany/11308518/Frankfurt-airport-security-failed-to-detect-50-per-cent-of-dangerous-weapons-finds-undercover-inspection.html>

UNI Global Finance (2013): Secteur bancaire : la crise humaine, disponible à l'adresse : <http://uniglobalunion.org/sites/default/files/attachments/pdf/final%20job%20loss%20survey-f.pdf>

UNI Europa services de maintenance et de sécurité et CoESS (2014): Buying Quality Private Security Services, UNI Europa et CoESS, Bruxelles

UNI Europa ICTS (2014): UNI Europa ICTS position on the European Single Market for electronic communications, UNI Europa, Bruxelles

UNIONEN (2012): Service Research Makes for Competitive Strength, UNIONEN, Stockholm

Which? (2012): Here to help? Bank staff reveal the truth about working for Britain's big banks, disponible à l'adresse : <http://www.which.co.uk/documents/pdf/our-research-on-banking-staff-pdf-305345.pdf>

Wobbe, Werner (2014): Perspektiven grenzüberschreitender Dienstleistungen – Europäisierung durch Digitalisierung?, in: Boes, Andreas (éd.) : Dienstleistungen in der digitalen Gesellschaft, Campus, Francfort et New York



www.uni-europa.org



UNI europa • Rue Joseph II 40 • 1000 Bruxelles • Belgium

UNI Europa, l'organisation européenne des travailleurs des services

UNI Europa est la fédération syndicale européenne des services, qui compte 7 millions de travailleurs dans des secteurs qui constituent l'épine dorsale de la vie économique et sociale en Europe. Située dans le centre de Bruxelles, UNI Europa représente 272 syndicats nationaux dans 50 pays, représentant les secteurs suivants : Commerce, Finance, Jeux, Graphique et Emballage, Coiffure et esthétique, Technologies de l'information et Communications, Médias, Arts et Spectacles, Poste et Logistique, Soins à la personne et Assurances sociales, Nettoyage industriel et Sécurité privée, Sport professionnel et de loisir, Travail temporaire.