



# Des emplois de qualité pour des services de qualité

Manifeste d'UNI Europa  
pour les services



# Des emplois de qualité pour des services de qualité

## L'engagement d'UNI Europa pour les candidats aux élections européennes

Partout en Europe les citoyens s'attendent à avoir et méritent des services de qualité. Les entreprises européennes aussi comptent sur des services innovants pour survivre sur les marchés mondiaux. C'est pourquoi une Union européenne qui se veut compétitive et qui veut garantir à ses citoyens une qualité de vie élevée doit pouvoir compter sur un secteur tertiaire capable d'innover et d'assurer de tels services de qualité.

**Pour atteindre un tel objectif, il est essentiel que les travailleurs du secteur des services soient qualifiés et motivés.** Des emplois de qualité sont en effet un élément crucial pour assurer des services de qualité et pour maintenir ce niveau de qualité ainsi que la capacité d'innovation et la productivité. Beaucoup de choses peuvent être faites en 2014-19 pour y arriver. Bien conscient de ces nécessités, je soutiens...

1. l'élaboration d'une **stratégie européenne détaillée pour les services** car une Europe sociale compétitive a besoin d'une politique claire en matière de services;
2. un **plan d'investissement européen** car investir dans les compétences et dans des infrastructures modernes au bénéfice du secteur tertiaire fera de ce secteur le moteur d'une croissance durable créatrice d'emplois;
3. le **dialogue social dans le secteur des services** car les partenaires sociaux sont les mieux placés pour décider et agir en fonction de l'évolution du secteur et des obstacles qui se profilent;
4. les **négociations collectives, les droits des travailleurs et une législation efficace** pour la protection de l'emploi car les travailleurs du secteur tertiaire ont besoin de garanties contre des conditions de travail précaires;
5. une **législation européenne qui accorde à la santé et à la sécurité au travail** l'importance qu'elles méritent parce qu'une Europe sociale ne considère pas la santé des travailleurs comme une simple « formalité administrative »;

6. une **coopération intense au niveau européen pour l'amélioration des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie dans le secteur des services** car des travailleurs bien formés sont l'atout majeur garant de l'innovation dans le secteur tertiaire;

7. des politiques européennes qui reconnaissent les **intérêts communs des clients et des travailleurs du secteur tertiaire** car pour satisfaire pleinement les clients, les travailleurs doivent pouvoir se concentrer pleinement sur les besoins de leur clients;

8. un **marché unique européen régulé de manière cohérente qui garantit des services de qualité**, protège les services d'intérêt général et s'inscrit en faux contre le dumping social;

9. les **accords de commerce internationaux qui sont négociés et conclus en toute transparence et améliorent les conditions de travail à l'échelle mondiale** car le commerce international ne peut ni ne doit transiger sur le progrès social;

10. la **recherche dans le secteur des services, qui soit suffisamment financée et menée de manière à répondre aux besoins des professionnels du secteur** car l'étude scientifique est essentielle pour améliorer la gouvernance au sein du secteur tertiaire en Europe.

Nom

District électoral

Fait à le

Signature



# Des emplois de qualité pour des services de qualité

## Informations à l'attention des signataires

### Qu'est-ce qu'UNI Europa?

UNI Europa est la Fédération syndicale européenne qui représente plus de sept millions de travailleurs du secteur européen des services. Ensemble nous défendons avec ardeur le pilier social en tant qu'élément clé de l'intégration européenne.

### Qu'est-ce que le Manifeste pour les services?

Le Manifeste pour les services, publié par UNI Europa, décrit notre vision d'un secteur des services novateur, axé sur la qualité, qui, sous l'impulsion d'une concurrence loyale sur le marché unique européen, se traduit par une croissance durable et bénéficiant tant aux consommateurs et aux travailleurs qu'aux entreprises. A l'approche des élections européennes de 2014, notre manifeste offre aux membres du Parlement européen et de la Commission une série de conseils sur la manière de transformer cette vision en réalité.

### Quel est l'engagement contenu dans le Manifeste?

L'engagement contenu dans le manifeste donne aux décideurs européens l'occasion de se prononcer clairement en faveur d'emplois de qualité et de services de qualité. En signant cet engagement, les décideurs déclarent soutenir les arguments avancés dans le manifeste pour les services. UNI Europa publiera sur son site le nom des hommes politiques qui adhèrent à cet engagement, ainsi tous les électeurs européens pourront vérifier si les candidats pour lesquels ils comptent voter ont l'intention de promouvoir des emplois de qualité et une Europe sociale.

### Pourquoi des emplois de qualité dans le secteur des services?

Le secteur tertiaire étant un secteur à très forte intensité de main-d'œuvre, il est essentiel de comprendre que la qualité, l'innovation et la productivité dépendent directement des conditions de travail qui se doivent d'être décentes. Nous y voyons de toute évidence un cercle vertueux : des emplois de qualité dans le secteur des services améliorent la qualité de ces services ! La reconnaissance de ce cercle vertueux

doit être le point de départ de toute politique qui touche de près ou de loin au secteur des services. Tout d'abord, ce principe doit être le fondement d'une politique européenne détaillée en matière de services qui doit être élaborée et mise en œuvre pour assurer le développement durable du secteur des services en Europe.

### Pourquoi est-ce important?

Les services contribuent pour plus de 65% tant à la production qu'à l'emploi dans l'UE, et les raisons en sont manifestes. Ils remplissent des fonctions essentielles dans les économies complexes des sociétés modernes. Les services assurés par les entreprises au bénéfice des consommateurs (B2C) répondent aux besoins les plus élémentaires des citoyens (ex. le commerce de détail, les soins de santé, les médias) ou améliorent leur qualité de vie (ex. les sports, les services de coiffure & esthétique). De même, grâce aux services aux entreprises (tels que les services financiers, logistiques, de TI), les entreprises peuvent accroître leur productivité et se concentrer sur leur activité principale. S'assurer que ces besoins essentiels sont satisfaits de manière à stimuler l'économie et le progrès social est une tâche importante qui relève essentiellement de la volonté politique.

### Pourquoi prenons-nous cette initiative?

Nous sommes préoccupés par le peu d'attention accordé à la qualité des services et des emplois dans ce secteur en Europe. En effet, de toute évidence, le marché unique des services est sous-réglementé, ce qui encourage le dumping social et entraîne la diminution de la qualité des services. L'intégration européenne doit tirer parti du cercle vertueux entre emplois de qualité et services de qualité afin d'assurer la compétitivité du secteur et la qualité de vie au sein de l'UE. Stimuler le potentiel de croissance et d'emploi du secteur des services – le secteur le plus important de notre économie – est essentiel pour mettre un terme à la crise actuelle et remettre l'Europe sur le chemin du progrès social.

# Des emplois de qualité pour des services de qualité

## Manifeste d'UNI Europa pour les services

### **Croissance et création d'emplois dans une économie européenne inclusive**

Comme les traités européens (p. ex. art. 3 et 151 du TFUE) l'affirment sans équivoque, l'intégration européenne vise à générer le progrès social. Les traités expriment ainsi cette conviction profonde sur laquelle repose le travail d'UNI Europa : le projet européen doit servir à améliorer les conditions de vie et de travail aux quatre coins d'un continent pacifié.

Or, dans un contraste saisissant avec cette vision, des niveaux inacceptables de chômage et d'inégalité menacent actuellement la cohésion sociale en Europe. Le rêve européen est encore plus vidé de sa substance par la combinaison des politiques d'austérité et de modération salariale par lesquelles les dirigeants européens espèrent relancer l'économie. Même des acquis majeurs sont menacés. Pendant plus de 40 ans, la législation européenne a servi à garantir la santé et la sécurité

sur les lieux de travail. Maintenant, une Commission européenne confondant réglementation intelligente et réglementation antisociale se désintéresse de cette problématique et enfreint les traités pour refuser de transposer en loi les dispositions en matière de santé et de sécurité convenues par les partenaires sociaux.

### **Déréglementation de la santé et de la sécurité au travail**

Les coiffeurs font partie des travailleurs qui souffrent le plus de maladies cutanées (eczéma, dermatite, etc.), de cancers de la vessie et de troubles musculo-squelettiques en raison de leur profession. Le 26 avril 2012, les partenaires sociaux européens du secteur de la coiffure ont signé un accord-cadre en faveur de la protection de la santé et de la sécurité au travail, dans le but d'amenuiser ces risques. Dans sa communication REFIT du 2 octobre 2013, la Commission européenne a toutefois annoncé qu'elle avait l'intention de bloquer l'entrée en vigueur de cet accord, dans la mesure où elle craint qu'il n'impose une charge bureaucratique supplémentaire aux entreprises. Il s'agit d'une attaque sans précédent contre la législation relative à la santé et à la sécurité, ainsi que contre l'autonomie des partenaires sociaux. Dans la mesure où les travailleurs, les systèmes de sécurité sociale et surtout les entreprises de coiffure tireraient parti de ces mesures qui permettraient de prévenir les congés de maladie et des traitements médicaux coûteux, cette décision est incompréhensible et la Commission doit se raviser.



Nous demandons que le Parlement européen et la Commission utilisent leur mandat 2014-2019 pour raviver l'ambition de construire une économie qui allie la compétitivité à un modèle social européen inclusif. Pour mettre fin à cette crise, l'Europe doit revenir à la création d'emplois qualifiés, sûrs, à durée indéterminée avec la garantie d'un salaire décent. Pour ce faire, il faut un modèle de croissance qui développe les atouts de l'Europe : une main-d'œuvre qualifiée et une économie à forte intensité de connaissances produisant des biens et services de qualité et à haute valeur ajoutée novateurs de qualité.

### **Une politique européenne globale des services**

Les services participent pour plus de 65% tant à la production qu'à l'emploi dans l'UE. La taille de ce secteur illustre les fonctions essentielles que remplissent les services dans une société moderne et une économie complexe. Il est par conséquent impossible de réussir à relancer une croissance durable et à assurer une haute qualité de vie en Europe sans adopter de politiques ciblées pour le secteur européen des services. De même, des services de qualité sont un prérequis essentiel si nous voulons parvenir à rester maître de la situation dans le contexte actuel de changements climatiques et démographiques. L'Union européenne a donc besoin d'une politique des services globale, cohérente dans sa mise en œuvre, qui repose sur deux engagements:

#### **Un engagement à assurer des emplois de qualité pour des services de qualité**

Pour assurer une haute qualité constante des services et des capacités d'innovation dans ce secteur à forte intensité de main-d'œuvre, il faut une main-d'œuvre compétente bénéficiant de conditions de travail décentes. Une politique européenne des services visant une croissance axée sur la qualité et l'innovation doit donc avoir pour pierre angulaire un souci d'assurer les compétences et des emplois de qualité, ce qui requiert dialogue social et participation des travailleurs.

#### **Des emplois de qualité pour des services de qualité – un cercle vertueux**

Il est crucial de prendre conscience que la qualité, les capacités d'innovation et la productivité dans les services dépendent de bonnes conditions de travail. La reconnaissance de ce cercle vertueux, à savoir que plus l'emploi est de qualité dans les services, plus les services prestés sont de qualité, doit constituer le point de départ de toutes les politiques relatives au secteur européen des services.

#### **Un engagement à assurer une réglementation juste et cohérente**

La réglementation européenne doit être rendue compatible avec le but de développer un secteur des services qui crée une croissance durable et des emplois de qualité. Une croissance durable et des emplois de qualité dans les services sont le produit d'une concurrence loyale encourageant les entreprises à innover, à se spécialiser et à accroître leur productivité. Cela nécessite un

changement d'approche, comme l'illustre le marché unique des services : s'appuyer uniquement sur la déréglementation, la libéralisation et la privatisation ne fait que favoriser l'échec du marché, le dumping social et l'émergence d'oligopoles. Le secteur européen des services doit être réglementé sur la base d'évaluations approfondies de l'impact économique et social, évaluations auxquelles les partenaires sociaux doivent être pleinement associés.

**UNI Europa est déterminée à préparer des propositions viables pour une politique européenne des services qui garantisse un développement positif à long terme du secteur européen des services. Nous encourageons le Parlement européen, la Commission et le Conseil à se joindre à nous dans ce débat. Le présent manifeste met en évidence les domaines prioritaires qui devront être couverts par une telle politique européenne des services.**



## **Investir dans l'emploi et dans des services de qualité pour assurer le progrès économique et social**

L'Europe a besoin d'un programme d'investissements à grande échelle, équivalant à au moins 2% du PIB annuel durant les prochaines années, pour casser le cercle vicieux de l'austérité, du désinvestissement et d'une crise prolongée. Un tel plan d'investissements doit soutenir l'objectif de développer un secteur des services qui réponde à l'impérative nécessité de créer une croissance durable et des emplois de qualité. De plus, les investissements sociaux servant à améliorer la situation des groupes les plus touchés par la crise, tels que les femmes, les jeunes, les migrants et les handicapés, doivent recevoir le poids adéquat.

### **Investir dans les compétences pour assurer qualité et innovation dans le secteur des services**

L'évolution de notre société et de l'économie ne cessent de poser de nouveaux défis, qu'il faut relever avec des solutions novatrices, de qualité, dans le domaine des services. Il est donc crucial d'investir dans une main-d'œuvre qualifiée, capable de fournir ces services pour améliorer la compétitivité et la qualité de vie en Europe. Il faut mettre l'accent tout particulièrement sur les compétences orientées vers l'innovation sociale. Ces processus d'innovation doivent tenir compte des intérêts des travailleurs et des consommateurs afin d'améliorer les conditions de vie et de travail.

## **Investir dans les infrastructures des services pour une société et une économie en pleine évolution**

Il faut une infrastructure moderne pour proposer des services qui répondent aux besoins d'une société en mutation et d'une économie économe en ressources. Priorité doit donc être donnée aux investissements dans des structures d'assistance ou dans les TIC « vertes ». En outre, répondre aux besoins d'infrastructures des secteurs des services en pleine croissance devrait s'avérer très rentable en termes de croissance et de création d'emplois. La mise sur pied d'un système de paiement européen pour le commerce en ligne constitue une opportunité de ce type que l'on ne peut laisser passer.

### **Une Europe, une infrastructure de paiement électronique?**

Des millions d'Européens effectuent déjà leurs paiements de manière électronique tous les jours dans leur supermarché local. Toutefois, si vous êtes un acheteur en ligne et souhaitez commander un article auprès d'un vendeur situé dans un autre pays, les choses se compliquent. Vous ne disposez peut-être pas du type de carte de paiement requis par votre vendeur ou il se peut que plusieurs jours soient nécessaires avant que votre paiement n'arrive sur le compte du vendeur. Il s'agit de problèmes qu'une Europe unie peut et doit résoudre sans délai, d'autant plus que cela permettrait de créer de l'emploi et d'améliorer l'expérience du consommateur.



## **Le dialogue social pour un secteur des services fort**

Le dialogue social est un outil efficace pour créer et pérenniser les emplois de haute qualité indispensables pour un secteur des services fort et novateur. Il faut donc encourager un dialogue social efficace, ouvert à tous les types de travailleurs, y compris aux indépendants, aux travailleurs à temps partiel et aux détachés. L'UE doit garantir un financement adéquat et soutenir la création de comités de dialogue social sectoriel européen là où ceux-ci sont absents.

### **Promouvoir l'efficacité du dialogue social**

Le dialogue social sectoriel apporte des solutions socialement équilibrées aux défis et aux problèmes liés au travail dans les services. Le savoir-faire des partenaires sociaux garantit que des conditions spécifiques au secteur soient dûment prises en considération pour définir, par exemple, des dispositions en matière de santé et de sécurité ou des stratégies pour des lieux de travail respectueux des besoins des différentes catégories d'âges. Outre qu'ils respectent le principe de subsidiarité, les accords passés entre partenaires sociaux sont dès lors les sources les plus probables d'une réglementation proportionnée. L'UE doit dès lors assumer son rôle légal, en transposant les accords issus du dialogue social en textes législatifs, à la demande des partenaires sociaux.

### **Renforcer la dimension européenne des relations sociales**

Le secteur des services devient réellement européen. Le marché unique permet aux entreprises de devenir multinationales ou de mettre en œuvre des stratégies globales d'externalisation ou de délocalisation. Les relations sociales doivent être adaptées à cette nouvelle réalité. Une action concrète de l'UE est requise pour renforcer les droits des travailleurs dans les politiques d'entreprises qui touchent les travailleurs de plusieurs pays. À cette fin, il faut en particulier un cadre juridique européen contraignant concernant la participation des travailleurs au processus d'anticipation et de gestion des changements et des restructurations.

## **Droits des travailleurs et réglementation visant des emplois de qualité au lieu d'emplois précaires**

Créer des emplois de qualité dans les services est essentiel pour lutter contre le chômage et les inégalités en Europe. Toutefois, trop de travailleurs des services pâtissent de bas salaires, de temps partiels forcés, d'un manque de sécurité sociale, de déficiences dans les dispositions en matière de santé et de sécurité ou d'horaires atypiques. Les groupes vulnérables (par ex. les jeunes, les femmes, les migrants) sont particulièrement affectés et demandent que l'Union européenne actionne tous les leviers possibles pour améliorer les conditions de travail et lutter contre les emplois précaires dans les services.

## **Ne laissons pas l'UE devenir hostile aux travailleurs**

Depuis plus de 100 ans, les conventions collectives et les actions syndicales jouent un rôle clé dans la protection des travailleurs contre les conditions d'emploi précaires. Récemment, l'UE s'est toutefois mise en travers de l'exercice de ces droits fondamentaux par les travailleurs. Le champ d'application des conventions collectives a été rétréci dans plusieurs États membres sur ordre de la Commission et le droit européen empêche les nombreux travailleurs indépendants du secteur des médias de négocier collectivement leur salaire par crainte d'ententes sur les prix, pour ne citer que deux exemples. La situation doit changer, afin que la condition des nombreux travailleurs du secteur des services en situation d'emploi précaire puisse s'améliorer.

### **Renforcer les conventions collectives et les syndicats**

Donner aux travailleurs des services et à leurs syndicats les moyens de mener des négociations collectives et des actions revendicatives constitue l'outil le plus efficace pour favoriser des salaires justes et des emplois de qualité. L'UE doit donc respecter et promouvoir les droits fondamentaux des travailleurs et veiller à ce que tous les travailleurs des services, y compris les indépendants, puissent les exercer.



### **Législation efficace de protection de l'emploi**

Des marchés du travail justes et inclusifs requièrent des règles cohérentes. Les zones grises de la loi génèrent des emplois précaires, tels que ceux de faux indépendants et de travailleurs détachés non protégés. Ces lacunes doivent être comblées au moyen de réglementations univoques prévoyant des normes minimums de protection sociale. La législation du pays hôte doit s'appliquer aux travailleurs détachés à l'étranger. Il est crucial d'utiliser le savoir-faire des partenaires sociaux pour créer un régime de marché européen du travail qui résiste à la fraude, en particulier par le biais d'accords entre les partenaires sociaux européens.

#### **L'Europe a besoin de marchés du travail à l'épreuve des fraudes**

Le marché unique européen accorde aux entreprises une grande flexibilité, y compris dans la gestion de leur personnel. Certains employeurs tirent parti de cette flexibilité à des fins contestables. Prenons l'exemple de l'entreprise X installée dans l'État membre A qui, via une filiale Y, engage un travailleur dans le cadre du droit du pays B, afin de détacher le travailleur dans le pays C. Il devient alors extrêmement difficile pour les autorités publiques de déterminer si les lois ou les conventions collectives de tel ou tel pays s'appliquent. Ces arrangements hautement complexes donnent lieu à des zones grises qui facilitent la fraude et le dumping social. Les syndicats exigent que ces lacunes soient comblées sans délai!

### **Garantir une capacité suffisante de faire respecter la réglementation**

L'austérité a affaibli la capacité des États membres à faire respecter la loi, ce qui mène au développement de l'économie informelle, surtout dans des secteurs tels que le nettoyage et l'aide aux personnes. Des services d'inspection du travail efficaces et bien financés sont nécessaires pour enrayer cette tendance qui entrave la relance.

### **Un marché unique européen pour des services de qualité**

Un secteur des services de qualité, axé sur l'innovation doit être ancré dans un marché unique qui encourage une concurrence loyale et stimule la convergence. Toutefois, la directive sur les services, en particulier, est l'illustration par excellence d'une approche ratée de l'intégration du marché unique car elle encourage le dumping social et salarial ainsi que les emplois précaires. Une telle intégration sape les conditions de travail dans les services et, par conséquent, la qualité des services. Une intégration qui soit profitable aux consommateurs, aux travailleurs et à la société exige une approche plus nuancée de la (re-)réglementation du marché unique.

### **Renforcer les droits sociaux dans le marché unique**

L'intégration du marché unique ne peut pas saper les conventions collectives ni faire obstacle aux droits des travailleurs. La proposition de Protocole de progrès social formulée par le mouvement syndical

européen offre des indications claires pour corriger les déséquilibres actuels entre droits économiques et sociaux. La directive révisée sur les marchés publics, avec sa clause sociale contraignante, constitue un premier pas dans la bonne direction, qui devra maintenant passer le test d'une mise en œuvre cohérente.

### **Assurer la qualité et la disponibilité des services d'intérêt général**

UNI Europa répète que la définition et la fourniture des services d'intérêt général est une matière qui doit rester de la compétence des États membres. Nous rejetons en particulier la libéralisation planifiée de l'octroi des concessions de services. La concurrence ne peut être une fin en soi. De précédentes libéralisations qui ont, par exemple, privé des populations rurales d'un accès satisfaisant aux services postaux en sont une parfaite illustration; il faut donc inverser cette tendance.





### **La libéralisation est un échec!**

Le secteur de la poste et de la logistique constitue un exemple frappant de l'échec du programme européen de libéralisation des services (d'intérêt général). La libéralisation de ce secteur, précédemment géré par des monopoles nationaux, n'a pas permis à la Commission européenne de tenir ses promesses, à savoir de meilleurs services à moindre coût : les anciens monopoles bénéficient toujours d'un énorme pouvoir sur le marché, mais ils ne sont plus tenus de prendre en compte les considérations d'intérêt public. En conséquence, les grandes entreprises clientes peuvent obtenir tous les services dont elles ont besoin, tandis que les consommateurs ordinaires doivent faire la file dans les quelques bureaux de poste toujours en place pour pouvoir bénéficier des services postaux les plus basiques (et pourtant toujours coûteux). Les effets de la libéralisation ont également été désastreux pour les travailleurs postaux. Une récente étude commandée par UNI Poste & Logistique montre qu'en moyenne, la libéralisation a réduit le nombre d'emplois dans ce secteur et que les travailleurs restants se voient imposer des emplois précaires et atypiques, dans le cadre notamment de contrats à temps partiel ou d'indépendants.

### **Compétences et qualifications pour assurer qualité et innovation dans le secteur des services**

La qualité et une innovation fructueuse dans les services requièrent des travailleurs qualifiés. Il est donc crucial de répondre aux besoins de qualifications et de compétences pour renforcer ce secteur. Cet effort doit être soutenu par un Cadre européen des qualifications cohérent pour garantir la transférabilité transfrontalière des compétences. Il faut d'urgence prendre des mesures connexes. Les systèmes de garantie pour la jeunesse, actuellement en discussion, amènent généralement la plupart des jeunes participants à travailler dans les services. Voilà qui souligne la nécessité de mettre au point d'excellentes politiques d'éducation et de formation professionnelle (EFP) pour les services.

### **Améliorer la coopération concernant les compétences dans les services**

Les compétences spécifiques aux services, notamment en matière d'interaction ou d'assistance, sont essentielles pour assurer la qualité de nombreux services. Toutefois, peu de systèmes nationaux d'EFP les reconnaissent officiellement. Une coopération européenne pour généraliser les meilleures pratiques dans ce domaine est absolument capitale pour répondre aux besoins de qualifications dans ce domaine. Les partenaires sociaux, notamment sous la forme de conseils sectoriels de compétences, peuvent offrir des indications précieuses concernant les défis les plus urgents et les réponses adéquates.

### **Garantir un accès à l'éducation tout au long de la vie dans les services**

Les carrières dans les services deviennent de plus en plus longues. Dans le même temps, les besoins de compétences se transforment à un rythme sans précédent. Les travailleurs des services ont dès lors besoin d'un droit exerçable à l'apprentissage tout au long de la vie, qui leur permette d'acquérir des compétences spécifiques. Ce droit inclut un droit à un congé-formation payé. Il est particulièrement important d'assurer un excellent apprentissage tout au long de la vie dans les services car c'est généralement via ce secteur que les groupes vulnérables (ré-)intègrent le marché de l'emploi. Le Fonds social européen, en collaboration avec les partenaires sociaux, peut apporter sa pierre à l'édifice en finançant des programmes qui soutiennent l'employabilité des travailleurs en cas de restructurations.

### **Conseils sectoriels pour les compétences**

Les conseils sectoriels pour les compétences sont des plateformes où les parties prenantes, y compris les partenaires sociaux, cherchent à cerner l'évolution probable des besoins de leur secteur en matière de compétences. Sur la base d'analyses détaillées des évolutions actuelles et prévues, les conseils pour les compétences élaborent des lignes directrices qui contribuent à l'élaboration de politiques au sein et pour leurs secteurs. Dans le cadre d'une étroite collaboration avec les partenaires sociaux, cette pratique permet d'éviter l'émergence de goulets d'étranglement et l'inadéquation des compétences. Elle devrait donc être adoptée dans tous les secteurs européens des services.

### **Renforcer la relation entre travailleurs et consommateurs**

Une haute qualité constante des services revêt la plus haute importance pour assurer le bon fonctionnement de l'économie et une société européenne vivable. Les consommateurs ont le droit d'obtenir de bons services. Toutefois, ce droit sera dénué de sens si les travailleurs ne bénéficient pas de conditions qui leur permettent d'offrir des services de qualité. L'UE doit dès lors renforcer les synergies entre droits des consommateurs et droits des travailleurs.

### **Standardisation des services pour les consommateurs et les travailleurs**

La standardisation des services en Europe doit bien refléter l'interdépendance entre les conditions de travail et la qualité des services. Une standardisation des services qui sape les conditions de travail est dès lors inadmissible. Il faut pleinement responsabiliser les agences européennes de normalisation et associer les partenaires sociaux à leurs travaux.

### **Suppression des compromis entre intérêts des travailleurs et intérêts des consommateurs**

Des systèmes de gestion des performances au niveau des entreprises, par exemple sous la forme de régimes de rémunération variable, peuvent pousser les travailleurs à maximiser les profits des entreprises au lieu d'offrir un bon service aux clients.

Pour garantir que des conseils de qualité restent la pierre angulaire de la relation entre travailleurs des services et consommateurs, l'UE doit aider les partenaires sociaux à éradiquer les pressions abusives à la vente ou adopter des dispositions législatives.

### **Mondialisation et commerce international des services**

Le volume du commerce international des services enregistre une croissance due surtout aux accords commerciaux négociés et signés par l'UE. Ces accords peuvent avoir de lourdes conséquences sur les conditions de travail et sur l'emploi dans les services s'ils imposent l'élimination des « barrières commerciales » via des mesures de libéralisation, de déréglementation et de privatisation. L'UE doit défendre l'objectif de créer des emplois de qualité dans les services, surtout lorsqu'elle négociera les projets d'accord de Partenariat transatlantique sur le commerce et l'investissement et d'Accord sur le commerce des services.

### **S'abstenir de transiger sur le progrès social dans des négociations non transparentes**

Les négociations sur le commerce doivent être menées de façon à permettre un contrôle public complet. Les accords de libéralisation dans le cadre de l'OMC au titre du mode 4 (libre circulation des travailleurs) sans garantir l'applicabilité de la législation du pays hôte sont inacceptables. De même, nous nous opposons à la poursuite des privatisations et à la libéralisation des services d'intérêt général. La préservation de la diversité culturelle, telle que prévue par la convention de l'UNESCO du 20 octobre 2005, exige par ailleurs que les médias audiovisuels et les entreprises culturelles soient exclus du champ d'application des accords commerciaux.

#### **Limiter le champ d'application des procédures de règlement des différends**

Les accords commerciaux incluent généralement des chapitres relatifs à la protection des investisseurs. Il n'est pas rare que ces derniers contiennent des dispositions permettant d'introduire un appel devant des instances arbitrales internationales dans le cas où les investisseurs estimeraient que la valeur de leur investissement est amenuisée en raison de modifications de la législation nationale applicable. Ces instances arbitrales ne sont généralement pas transparentes, elles contournent les systèmes législatifs nationaux et privilégient les droits des investisseurs par rapport aux considérations d'intérêt public. Grâce à ce type d'arrangements, certains investisseurs sont parvenus à obtenir des compensations dans le sillage de modifications des lois relatives à la santé publique ou au travail. Cette situation est inacceptable d'un point de vue syndical.



### **Améliorer les conditions de travail dans le monde via le commerce international**

Les accords commerciaux doivent prévoir des clauses de sauvegarde sociales et être utilisés pour promouvoir des emplois décents. C'est pourquoi l'UE ne doit pas conclure d'accords commerciaux avec des pays qui violent les droits des travailleurs et les droits syndicaux. En aucun cas les accords commerciaux ne doivent mettre en place des procédures de règlement des litiges qui privilégient les intérêts des investisseurs au détriment de ceux des travailleurs.

### **La recherche sur les services pour un secteur des services fort, gérée de façon systématique**

Pour être fructueuse, une politique européenne des services visant à assurer un secteur des services de qualité, axée sur l'innovation, doit être basée sur des preuves scientifiques. Il faut donc établir des programmes de recherche à l'appui de la politique, qui réunissent les divers axes d'excellentes recherches sur, par exemple, les conditions de travail, les modèles de gestion ou l'innovation dans les services.

### **Assurer un financement adéquat pour la recherche sur les services**

Il est crucial de prévoir des recherches sur une gouvernance des services au niveau européen pour assurer une politique européenne des services fructueuse et factuelle. Un financement adéquat de ces recherches nécessairement transnationales doit être mis à disposition dans le nouveau cadre Horizon 2020.

### **Améliorer l'acceptation des résultats de ces recherches dans les services via un dialogue entre les parties**

Un développement solide du secteur européen des services requiert des liens forts entre scientifiques, décideurs politiques et partenaires sociaux. Un financement européen pour la recherche sur les services doit dès lors cibler spécifiquement un dialogue plus efficace entre les parties.



**L'adoption des grandes lignes énoncées dans le présent manifeste donnera au Parlement européen et à la Commission l'opportunité de s'engager sur une voie viable de relance économique et sociale en Europe. Seul un secteur des services bien géré peut exploiter au mieux son potentiel pour sortir l'Europe de la crise actuelle et assurer l'avenir de l'Europe.**

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

[www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)

