

L'emploi dans les services en Europe

Aujourd'hui et demain

Gintare Kemekliene

Heather Connolly

Maarten Keune

Andrew Watt

Document de base pour UNI-Europa

Institut syndical européen
pour la recherche, la formation et la santé et sécurité (ETUI-REHS)

Bruxelles, 2007

Ce rapport, élaboré par les chercheurs de l'ETUI-REHS, a servi de document de fond pour la conférence UNI-Europa à Athènes des 23-25 avril 2007.

Bruxelles, 2007

© Éditeur : ETUI-REHS aisbl, Bruxelles

Tous droits de reproduction réservés

Impression : imprimerie de l'ETUI-REHS, Bruxelles

Couverture : Mazy Graphic Design

D-2007-10574-33

ISBN: 978-2-87452-103-4 (version imprimée)

ISBN: 978-2-87452-104-1 (version pdf)

L'ETUI-REHS est subventionné par la Communauté européenne.

Table des matières

Liste des abréviations	5
Liste des tableaux et des figures	6
Introduction	7
Première partie : L'emploi dans le secteur européen des services	9
1. Tendances en matière de production et d'emploi	9
a) Production et croissance	9
b) Dynamique de l'emploi	11
c) Composition de l'emploi par sous-secteur	13
d) Sources de la croissance de l'emploi	14
e) Travail indépendant	15
f) Emploi dans les filiales étrangères	16
g) Emploi dans quelques secteurs d'UNI-Europa	16
2. Qualité de l'emploi	21
a) Sexe et âge	21
b) Salaires	22
c) Différents types d'emploi	24
d) Temps de travail et flexibilité du temps de travail	27
e) Qualifications	28
3. Représentation des travailleurs	30
a) Recrutement syndical	30
b) Représentation d'intérêts	34
c) Organisation et structure syndicales	35
Deuxième partie : Défis et vecteurs dans le secteur des services	39
a) Conséquences des changements structurels	39
b) Accélération des progrès technologiques	40
c) Augmentation des échanges transfrontaliers de services	42
d) Libéralisation du commerce des services	43
e) Privatisation et marchandisation	45
f) Évolution des IDE dans les services	45
g) Mobilité transfrontalière accrue des travailleurs et des prestataires de services	48
Troisième partie : Perspectives d'emploi pour les services	51
Conclusions	59
Annexe	61
Bibliographie	62

Liste des abréviations

AGCS	Accord général sur le commerce des services
CES	Confédération européenne des syndicats
CNUCED	Conférence des Nations Unies pour le commerce et le développement
ECO	Europe centrale et orientale
EIRO	Observatoire européen des relations industrielles
EMCC	Observatoire européen du changement
ETUI-REHS	Institut syndical européen pour la recherche, la formation, la santé et sécurité
F&A	Fusions et acquisitions
IBITS	Industrie, services aux entreprises et technologies de l'information
IDE	Investissements directs étrangers
NEM	Nouveaux États membres (dans le présent rapport, ce terme fait référence aux 10 pays ayant adhéré à l'UE en mai 2004)
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIT	Organisation internationale du travail
OMC	Organisation mondiale du commerce
ONG	Organisation non gouvernementale
PIB	Produit intérieur brut
PME	Petites et moyennes entreprises
TIC	Technologie de l'information et de la communication
UE	Union européenne

Liste des tableaux et des figures

Figure 1 :	Part des secteurs tertiaire, secondaire et primaire par rapport au PIB, UE25 (1995-2004)	9
Figure 2 :	Ratio entre PIB/habitant et part des services dans le PIB (2003)	10
Figure 3 :	Part des services dans le PIB, UE10 et UE15 (1995-2004)	10
Figure 4 :	Part des secteurs primaire, secondaire et tertiaire dans l'emploi, UE25 (% de l'emploi total, 1995-2004)	11
Figure 5 :	Emploi dans les services (% de l'emploi total, 2000-2005)	12
Figure 6 :	Croissance cumulée de l'emploi dans les secteurs tertiaire et non tertiaire (2000-2005)	12
Figure 7 :	Croissance cumulée de l'emploi (1995-2005)	15
Figure 8 :	Indépendants dans le secteur des services (en % de l'emploi total dans les services, 2000 et 2005) ..	15
Figure 9 :	Emploi dans les filiales à l'étranger (% de l'emploi total, 1995 et 2002)	16
Figure 10 :	Employés (millions) et taux moyen de croissance (1999-2003)	17
Figure 11 :	Commerce (% , 2003)	17
Figure 12 :	Activités informatiques (% , 2003)	18
Figure 13 :	Services fournis essentiellement aux entreprises (% , 2003)	18
Figure 14 :	Enquêtes et sécurité (% , 2003)	19
Figure 15 :	Activités de nettoyage (% , 2003)	19
Figure 16 :	Tourisme (% , 2003)	20
Figure 17 :	Télécommunications (% , 2003)	20
Figure 18 :	Croissance de l'emploi à temps plein et à temps partiel (% , 2000-2006)	25
Figure 19 :	Employés en CDD, par âge, UE25 (% du nombre total d'employés, 2005)	25
Figure 20 :	Composition de l'emploi par qualifications, UE25 (% , 2003)	29
Figure 21 :	Densité syndicale par secteur et par pays (% , 2003)	30
Figure 22 :	Représentation sur le lieu de travail par secteur et par pays (% de travailleurs couverts, 2003)	33
Figure 23 :	Proportions d'exportations et d'importations dans les services (% , 2005, hors commerce intracommunautaire)	42
Figure 24 :	Échanges de biens et de services dans l'UE (% changement annuel, 1998-2004)	43
Figure 25 :	Emploi dans les services dans plusieurs États membres (% de l'emploi total, 2005 et 2020)	52
Figure 26 :	Emploi par sous-secteur des services (% de l'emploi total dans les services, 2005 et 2020)	52
Figure 27 :	Emploi par sous-secteur des services (millions, 2005 et 2020)	53
Tableau 1 :	Part des sous-secteurs des services dans l'emploi total des services, UE25 (1995-2005)	13
Tableau 2 :	Part des sous-secteurs dans l'emploi total des services (2000, 2005)	14
Tableau 3 :	Employés classés par sexe, âge et activité économique, UE25 (% de l'emploi total, 2005)	21
Tableau 4 :	Emploi des hommes et des femmes par secteur (milliers, 2000-2006)	22
Tableau 5 :	Revenus annuels bruts de différents secteurs de services par rapport à la moyenne de l'industrie, emploi à plein temps (2004)	23
Tableau 6 :	Emploi à temps plein et à temps partiel par sexe, UE25 (2005)	24
Tableau 7 :	Contrats à durée déterminée dans l'UE25 (2000, 2006)	26
Tableau 8 :	Horaire hebdomadaire moyen de travail dans l'emploi principal, employés à temps plein (2005) ..	27
Tableau 9 :	Part de l'emploi ventilé par niveau de qualifications, UE15 (1998-2003)	29
Tableau 10 :	Taux de syndicalisation des travailleurs dans le secteur des TIC	31
Tableau 11 :	Actions IDE dans les secteurs secondaire et tertiaire (1998, 2003)	46
Tableau 12 :	Vecteurs de changement dans le secteur des services	55

Introduction

Au cours des dernières décennies, l'Union européenne, à l'instar d'autres économies hautement industrialisées, a connu des changements structurels considérables l'ayant fait passer d'une structure de la production et de l'emploi dominée par l'industrie à une autre dominée par les services. Environ trois quarts des employés de l'Union européenne travaillent actuellement dans les services, dont la moitié dans le secteur privé. Reflet des tendances à long terme dans la structure de l'emploi, la création d'emplois nette intervient presque exclusivement dans le secteur tertiaire. La croissance des entreprises de services existantes, le développement de nouveaux services – notamment à la lumière des tendances technologiques, démographiques et autres – et l'augmentation de l'internationalisation indiquent que le secteur des services continuera à croître en taille et en puissance. Par conséquent, il semble crucial d'exploiter les possibilités de création d'emplois dans ce secteur, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif.

La dynamique et les défis de la croissance de l'emploi dans les services constituent le sujet principal de ce document de travail. La présente étude est organisée comme suit. La **Première Partie** présente les grands faits stylisés relatifs à la production et à l'emploi dans le secteur des services au sein des 25 pays de l'UE. L'étude examine en particulier les évolutions, notamment de la taille et de la structure de la main-d'œuvre, ainsi que des conditions de travail dans le secteur tertiaire au sein de l'UE 25. Ces dernières décennies, le changement de la structure de l'emploi a entraîné de fortes modifications dans les bases même de l'organisation, du recrutement et des politiques des syndicats. Dans cette partie, nous attirons aussi l'attention sur les principaux défis auxquels les syndicats sont confrontés suite au déplacement de l'emploi vers les services. Les sujets abordés dans la **Deuxième Partie** concernent les causes sous-jacentes de l'augmentation de l'emploi dans le secteur des services et les facteurs déterminant les modifications que subit l'emploi dans ce secteur. Parmi ces explications, on trouve le rôle croissant des services dans les demandes finale et intermédiaire ainsi que les évolutions démographiques et technologiques et le développement du commerce des services. La **Troisième Partie** examine les perspectives d'emploi dans le secteur tertiaire en se basant sur l'analyse des dernières tendances et des vecteurs, réalisée dans les deux parties précédentes. Ce secteur sera-t-il le principal créateur d'emplois à l'avenir ? Quels sous-secteurs seront les plus importants ? Quels types d'emplois seront créés dans une économie tertiaire ? Pour terminer, le rapport expose les grands défis auxquels seront confrontés les syndicats.

* * * * *

Première partie

L'emploi dans le secteur européen des services

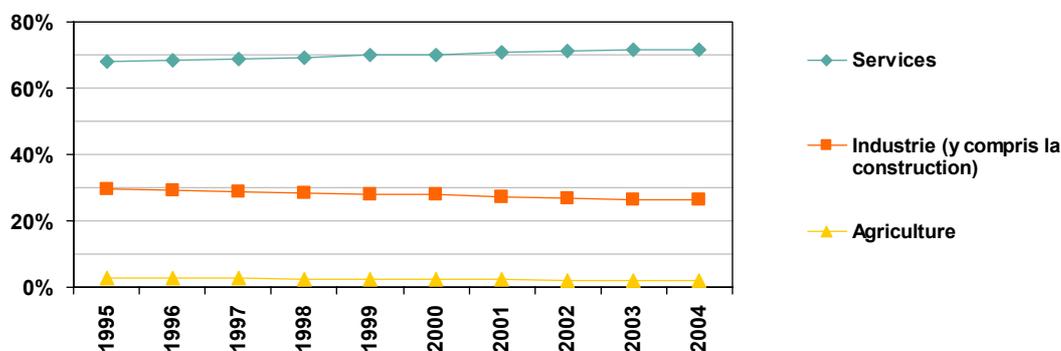
1. Tendances en matière de production et d'emploi

Ce chapitre donne un aperçu des évolutions récentes dans l'industrie européenne des services et, dans une certaine mesure seulement, les compare à celles des États-Unis et du Japon. Il livre d'abord une vue d'ensemble des dernières tendances relatives à la production et à l'emploi en général dans les services. Vient ensuite une analyse des niveaux d'emploi et de création d'emplois dans les différentes branches du secteur tertiaire, se concentrant sur les secteurs d'UNI-Europa.

a) Production et croissance

Ces dernières décennies ont été marquées par un changement sectoriel prononcé qui nous a fait passer d'une économie fondée sur les industries manufacturière et extractive – et dans certains pays, même sur l'agriculture – à une économie fondée sur les services. En 2004, les services produisaient plus de 70% du PIB dans l'UE25 (Figure 1). Mais ce chiffre est quand même inférieur à la part des services dans le PIB aux États-Unis (77,36%), par rapport auxquels l'UE est généralement considérée comme ayant un retard à cet égard, bien que son pourcentage soit légèrement plus élevé que celui du Japon (68,57%) (OCDE 2005b). Évidemment, la moyenne de l'UE25 camoufle des différences considérables entre les États membres, et dans certains pays, la proportion des services dans la production est presque aussi importante qu'aux États-Unis.

Part des secteurs tertiaire, secondaire et primaire par rapport au PIB, UE25 (1995–2004)

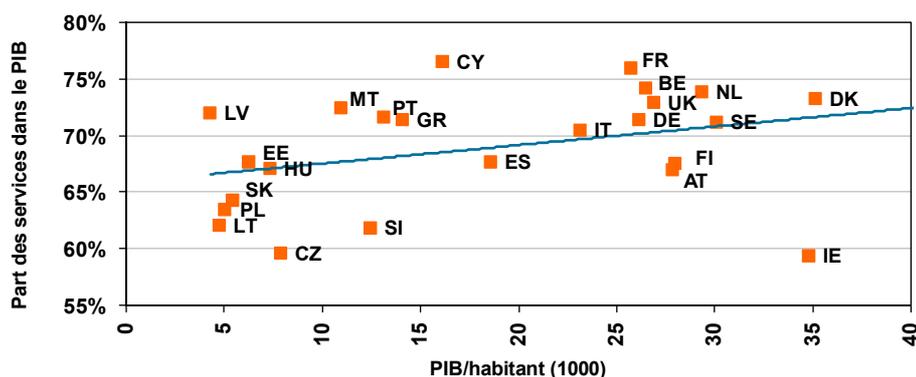


Source des données: Ameco (2006)

Figure 1

En général, on estime que l'expansion du secteur des services va nécessairement de pair avec la croissance économique et donc que la taille de ce secteur reflète le niveau de développement économique. Au sein de l'UE, cette hypothèse semble être confirmée (Figure 2) : Les États membres dont le PIB par habitant est faible ont un secteur des services relativement peu important (à savoir LT, CZ, SI, SK, PL) tandis que les pays les plus riches (DK, NL, FR, DE) sont ceux où une grande partie des résultats est générée par les services (l'Irlande, avec un PIB élevé par habitant mais une faible proportion de services dans le PIB, constitue une exception notable).

Ratio entre PIB/habitant et part des services dans le PIB (2003)



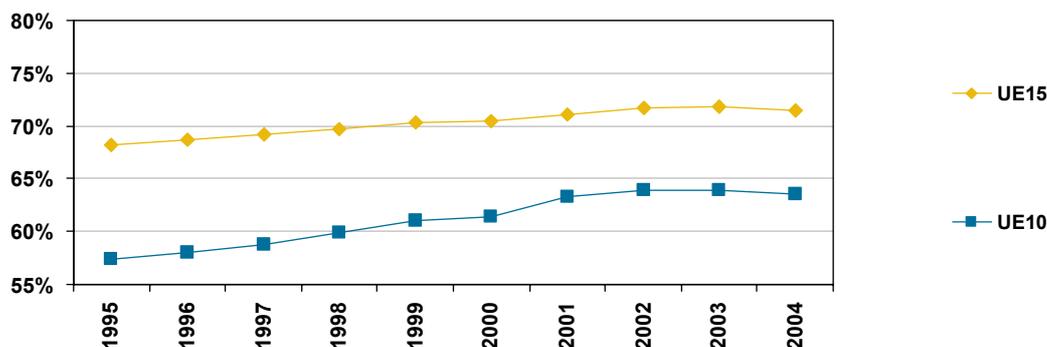
Source des données: Ameco (2006)

Figure 2

La plupart des NEM ont une part de services dans le PIB plus faible que celles des 15 autres pays de l'UE (Figure 3). Cependant, depuis 1995, cette part augmente plus rapidement dans les NEM que dans l'UE15, ce qui implique une convergence constante vers les niveaux de l'UE15.

En général, le modèle de convergence relatif à la part du secteur des services est plutôt mixte : dans les NEM, ce secteur a connu un taux de croissance plus rapide mais plus fluctuant tandis que dans les 15 autres États membres, ce taux s'est avéré plus lent mais plus stable entre 1995 et 2004. Depuis 2003, les tendances à la convergence ont ralenti.

Part des services dans le PIB, UE10 et UE15 (1995–2004)



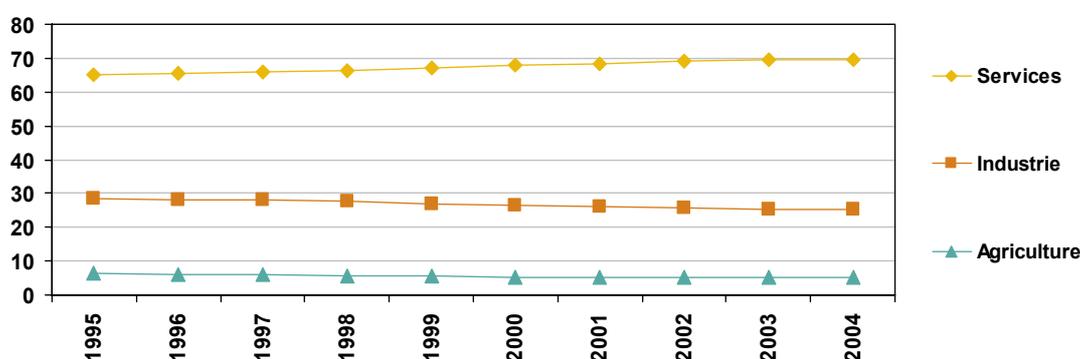
Source des données: Ameco (2006)

Figure 3

b) Dynamique de l'emploi

Les tendances relatives à l'emploi sont assez étroitement liées à celles relatives à la production. Une image semblable se dégage donc pour la croissance de la part des services dans l'emploi total. Ces dernières décennies, les États membres de l'UE ont été confrontés à un changement considérable de leur structure d'emploi en faveur du secteur des services, avec une diminution concomitante de la proportion des emplois dans l'industrie et l'agriculture. Les services ont vu augmenter leur part dans l'emploi de plus de 5 pour cent en dix ans, pour atteindre 70% en 2005 (Figure 4).¹ Les emplois du secteur des services représentent actuellement plus du double de ceux de l'industrie et de l'agriculture réunis.

Part des secteurs primaire, secondaire et tertiaire dans l'emploi, UE25 (% de l'emploi total, 1995–2004)



Source: Commission européenne (2005)

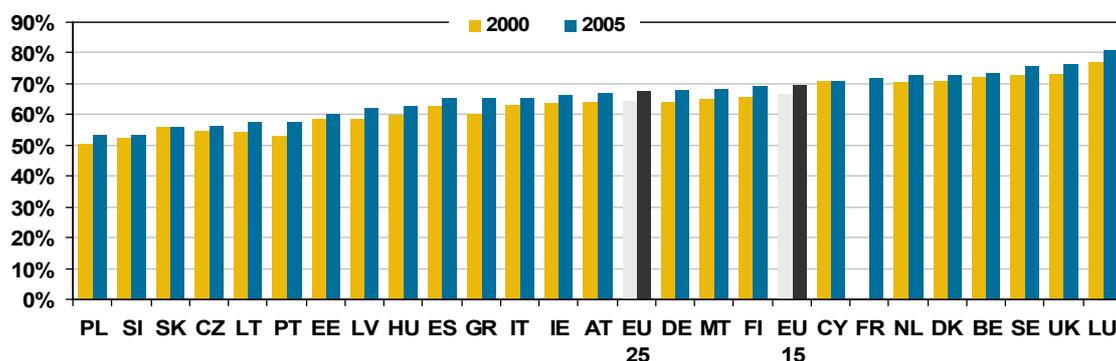
Figure 4

La part des emplois dans le secteur des services s'est accrue partout dans l'UE25. Toutefois, des différences évidentes persistent au niveau des États membres (Figure 5). Par exemple, en 2005, le taux d'emploi dans les services par rapport à l'emploi total allait de 53% en Pologne et en Slovaquie à plus de 75% en Suède, au Royaume-Uni et au Luxembourg. Par comparaison, ce taux était invariablement plus élevé au États-Unis que dans l'UE25 et atteignait 81% en 2003. Au Japon, la même année, les services représentaient 66% de l'emploi total (OCDE 2005b).

Dans les NEM, sauf Malte et Chypre, la part d'emploi dans le secteur tertiaire continue d'être largement en dessous de la moyenne de l'UE25 bien qu'elle augmente assez rapidement dans plusieurs de ces pays. Mais nous n'observons pas de signe manifeste de convergence entre les répartitions de l'emploi : Les États membres qui avaient un faible taux d'emploi dans le secteur des services en 2000 n'ont pas toujours connu de croissance plus forte des emplois dans ce secteur entre 2000 et 2005.

¹ Les chiffres sur l'emploi sont calculés en fonction du nombre de personnes et ne tiennent pas compte du travail à temps partiel. En ce qui concerne celui-ci, voir le chapitre « Qualité de l'emploi ».

Emploi dans les services (% de l'emploi total, 2000–2005)



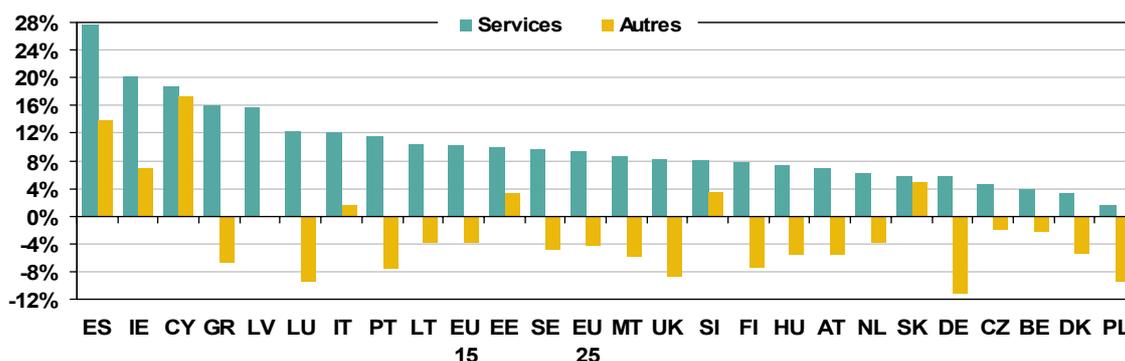
Source des données: Eurostat (2006c)

Figure 5

D'aucuns soutiennent souvent (par exemple Lopez-Garcia, 2003) que les pays où l'emploi dans le secteur des services est le plus faible sont aussi les pays présentant les plus grandes augmentations du chômage total, supposant qu'une incapacité à créer des emplois dans le secteur des services expliquerait les problèmes existant sur le marché du travail dans les pays où le taux de chômage est élevé. Mais en comparant les 25 pays de l'UE, on n'observe pas de lien évident entre la taille du secteur tertiaire et le niveau de chômage : par exemple, en République tchèque, au Portugal et en Slovaquie, la part des services dans l'emploi total était inférieure à 55% et le taux de chômage était inférieur à 8% en 2005. Par ailleurs, en Belgique et en Finlande, l'emploi dans les services représentait plus de 70% de l'emploi total tandis que le taux de chômage était supérieur à 8% en 2005 (Eurostat 2006c, calculs propres)

Cependant, il est clair que la création d'emplois dans le secteur des services génère une part importante des nouveaux emplois dans l'économie. Comme le montre la Figure 6, la croissance cumulée des emplois dans le secteur des services s'est avérée positive dans tous les États membres entre 2000 et 2005. La croissance cumulée la plus élevée dans l'emploi tertiaire a été enregistrée en Espagne et en Irlande, et s'élevait respectivement à presque 30% et 25%. En revanche, dans 18 des 25 États membres, le nombre d'emplois dans le reste de l'économie a diminué entre 2000 et 2005, parfois de façon très considérable. Seules l'Espagne, l'Irlande, Chypre et très marginalement l'Estonie, la Slovaquie et la République slovaque, ont connu une croissance des emplois non tertiaires au cours de cette période.

Croissance cumulée de l'emploi dans les secteurs tertiaire et non tertiaire (2000–2005)



Source des données: Eurostat (2006c)

Figure 6

c) Composition de l'emploi par sous-secteur

Nous allons maintenant examiner les niveaux et la dynamique de l'emploi au sein des sous-secteurs des services. Il est important de noter que la part de 70% de l'emploi tertiaire représente l'emploi dans *tous* les services (privés et publics, y compris les forces armées) au sein de l'UE25. L'emploi dans les services du secteur privé (dans la classification NACE – NACE G à K ; voir annexe pour plus de détails) représente environ la moitié de l'emploi total dans les services. À titre de comparaison, en 2004, aux États-Unis et au Japon, cette proportion s'élevait respectivement à 45% et à 33,6% (OCDE 2005b). Dix autres pour cent des emplois du secteur tertiaire dans l'UE sont dans l'administration publique (NACE L), et le reste (NACE M à Q, « autres services ») – soit environ un tiers – sont dans l'éducation et la santé, à la fois dans les secteurs publics et privés, et dans les services personnels.

La répartition des emplois par service est illustrée dans le tableau 1.

Part des sous-secteurs des services dans l'emploi total des services, UE 25 (1995, 2005)		
	1995	2005
Services du secteur privé	54,91%	55,15%
Administration publique	12,15%	10,57%
Autres services (éducation, santé et action sociale, services personnels etc.)	32,94%	34,28%

Source : Eurostat (2006c) Tableau 1

Le commerce de détail est le plus grand employeur de l'économie. En 2005, il employait 28,6 millions de personnes, soit 21,6% de l'ensemble des travailleurs du secteur des services. Le niveau relatif d'emploi dans ce secteur a légèrement diminué depuis 2000, bien que le nombre d'emplois créés ait continué de croître. De 2000 à 2005, dans l'UE25, le nombre d'emplois dans ce secteur a augmenté de 1,1 million, presque exclusivement dans l'UE15. La santé et l'action sociale constituent aujourd'hui le deuxième plus grand employeur du secteur tertiaire, y totalisant juste un peu plus de 14% de l'emploi total. De 2000 à 2005, ce secteur a employé 2,4 millions de personnes supplémentaires dans l'UE15, mais il a connu une baisse dans l'UE10, principalement suite à la perte de 135.000 emplois dans ce secteur en Pologne. Ce secteur est suivi de près par celui, plus amorphe, des services aux entreprises. Un cinquième des emplois tertiaires se trouve dans l'administration publique, y compris dans les forces armées, ainsi que dans le secteur de l'éducation (essentiellement public). Par ordre décroissant d'importance, suivent les transports et les communications, les services sociaux et personnels, les hôtels et les restaurants ainsi que la finance.

Les changements intervenus entre 2000 et 2005 dans la répartition de l'emploi ne sont pas particulièrement importants, en général. Le commerce, l'administration publique, les transports et les communications, de même que les activités financières ont subi de légères pertes dans leur part de l'emploi tertiaire total, tandis que la plus grosse augmentation a eu lieu dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises.

Part des sous-secteurs dans l'emploi total des services (2000, 2005)

Secteurs de services	2000	2005
Commerce et réparations automobiles	22,70%	21,58%
Santé et action sociale	13,97%	14,48%
Immobilier, location et services aux entreprises	12,36%	13,96%
Administration publique	11,35%	10,74%
Education	10,48%	10,59%
Transports et communications	9,68%	9,08%
Services collectifs, sociaux et personnels	7,02%	7,10%
Hôtels et restaurants	5,93%	6,17%
Activités financières	4,99%	4,48%
Activités des ménages	1,41%	1,70%
Activités extra-territoriales	0,13%	0,12%
Total	100%	100%

Source : Eurostat (2006c)

Tableau 2

Il est possible de réaliser une comparaison approximative de cette ventilation sectorielle avec les États-Unis et le Japon. La proportion de l'emploi tertiaire dans les secteurs des services financiers et des services sociaux est plus élevée aux États-Unis qu'en Europe. Parallèlement, la part de l'emploi total dans les secteurs traditionnellement à faible valeur ajoutée comme le commerce, les restaurants et les hôtels, est relativement plus importante au Japon (OCDE 2006a).

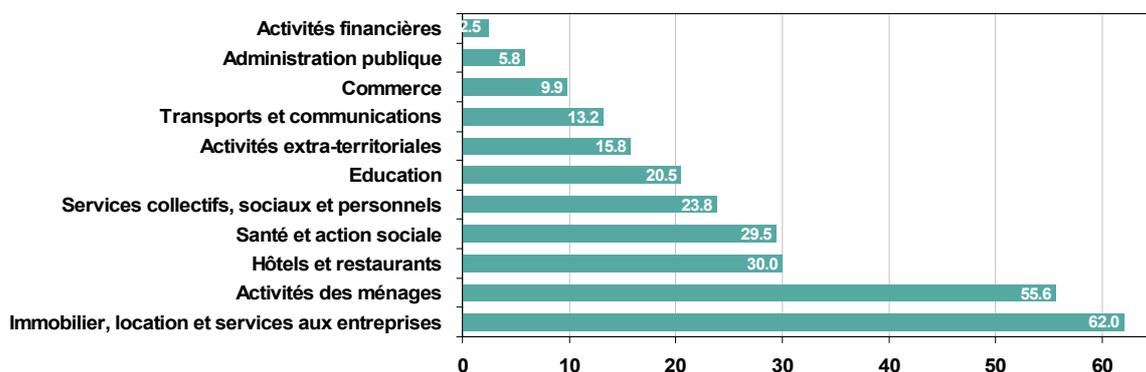
d) Sources de la croissance de l'emploi

La hausse de l'emploi tertiaire dans l'UE25 est essentiellement due aux augmentations dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises (augmentation de plus de 60%). La période entre 2000 et 2005 a connu une croissance particulièrement forte du nombre absolu d'emplois en Allemagne (0,65 million), en Espagne (0,55 million) et en Italie (0,85 million). Dans ce sous-secteur, l'emploi a plus que doublé en Espagne, en Italie, en Irlande et au Luxembourg.

La hausse de l'emploi dans le secteur des services aux entreprises s'explique, entre autres, par l'utilisation de nouvelles technologies et formes d'organisation du travail. La croissance dans ce secteur a aussi un rapport étroit avec la restructuration du secteur manufacturier : premièrement, de nombreux emplois industriels liés aux services sont passés dans le secteur tertiaire et deuxièmement, les secteurs des professions commerciales et libérales fournissent des services aux industries manufacturières en tant que biens intermédiaires.

Activités des ménages mises à part, une forte croissance de l'emploi a également été observée dans les hôtels et restaurants, suivis par la santé et l'action sociale. Dans le plus gros secteur (sous l'angle de l'emploi) – le commerce – l'emploi a augmenté plus lentement en moyenne, soit de 10% seulement. Étonnamment peut-être, c'est dans les activités financières que la croissance de l'emploi a été la plus faible, ce qui montre que les secteurs à forte croissance de valeur ajoutée ne sont pas nécessairement ceux où l'emploi connaît une croissance élevée (voir Figure 7). Ceci reflète une rationalisation et une automatisation considérables dans ce secteur.

Croissance cumulée de l'emploi (1995–2005)



Source des données: Eurostat (2006c)

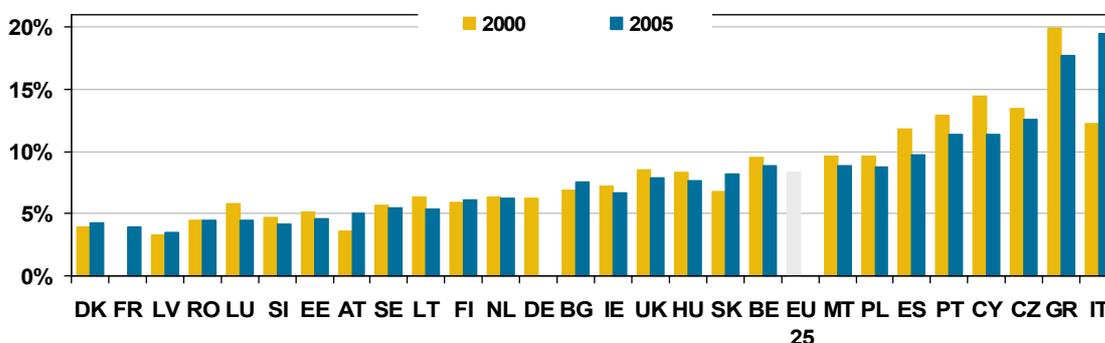
Figure 7

e) Travail indépendant

Le travail indépendant dans le secteur des services représente 8% de l'emploi tertiaire total dans l'UE25. C'est dans les États membres méridionaux (Grèce, Italie, Chypre et Portugal) que la proportion d'indépendants est la plus élevée. Mais dans tous les États membres à l'exception de l'Italie, la part d'indépendants a légèrement diminué depuis 2000. Évidemment, cela vient du fait que la part des services dans l'emploi total a considérablement augmenté et donc, même si la part d'indépendants a baissé, le nombre d'indépendants dans le secteur des services a augmenté au cours de la période analysée. Les taux les plus bas ont été enregistrés en Lettonie, en Estonie, au Danemark, en Lituanie et en Slovaquie.

À ce niveau global, au moins, il n'existe donc pas de signe d'une tendance généralisée à une hausse considérable de l'utilisation des indépendants (pseudo-indépendants) dans le secteur tertiaire européen.

Indépendants dans le secteur des services (en % de l'emploi total dans les services, 2000 et 2005)



Source des données: Ameco (2006)

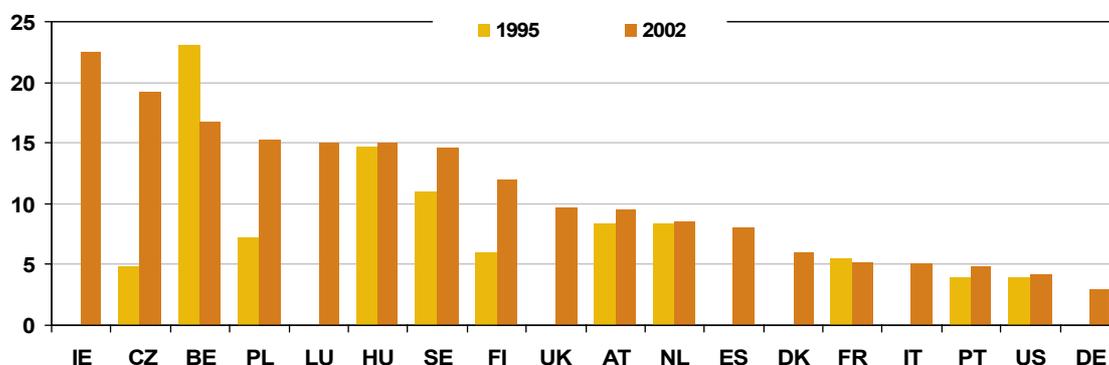
Figure 8

Mais il est important de noter que dans certains sous-secteurs des services, le taux d'indépendants est nettement supérieur à la moyenne. Les taux de travail indépendant les plus élevés de l'UE25 ont été constatés dans la construction (25%), les services aux entreprises (23%), le commerce de distribution (20%) et les hôtels et restaurants (19%), alors que ce taux se monte à 8% pour l'ensemble des secteurs secondaire et tertiaire (Eurostat 2006c).

f) Emploi dans les filiales étrangères

Le nombre total de travailleurs employés par des filiales étrangères est un intéressant indicateur général du degré d'internationalisation et peut fournir des renseignements sur les processus de délocalisation. Dans le secteur des services, l'emploi dans des filiales étrangères est plus élevé que dans le secteur manufacturier pour tous les pays présentés dans la Figure 9, à l'exception d'un petit nombre de pays où les investissements étrangers sont davantage concentrés dans le secteur secondaire (soit en Allemagne et en France) (OCDE 2005a). En 2002, la part des filiales dans l'emploi tertiaire allait de 22% en Irlande à moins de 5% en Allemagne. Le gros de l'emploi dans les filiales étrangères est concentré dans quatre grands secteurs : le commerce, les hôtels et restaurants, les transports et les services aux entreprises. Entre 1995 et 2002, dans tous les pays pour lesquels des données sont disponibles, sauf la Belgique, l'emploi dans les filiales étrangères du secteur des services a augmenté, ce qui suppose un degré croissant d'internationalisation et/ou d'eupéanisation. La hausse la plus importante a été observée en République tchèque (environ 200.000 travailleurs).

Emploi dans les filiales à l'étranger (% de l'emploi total, 1995 et 2002)



Source des données: Ameco (2006)

Figure 9

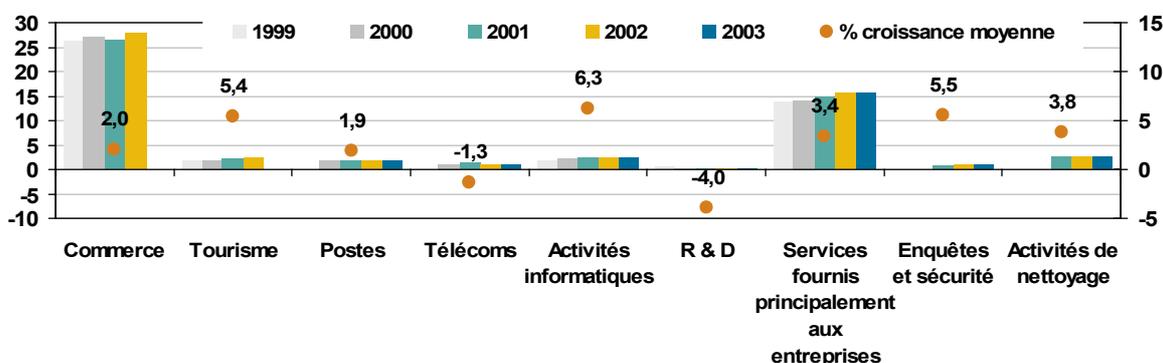
g) Emploi dans quelques secteurs d'UNI-Europa

Les données sectorielles agrégées utilisées jusqu'à présent ont l'avantage d'offrir une couverture cohérente et large des variables intéressantes (emploi, production, etc.) Leur inconvénient est qu'elles ne sont pas clairement alignées sur les secteurs précis où les travailleurs sont représentés par des syndicats affiliés à UNI-Europa. La base de données SSE (statistiques structurelles sur les entreprises) d'Eurostat permet une analyse plus désagrégée. En combinant diverses sous-catégories de la classification NACE, il est possible de calculer la taille des secteurs se rapprochant plus ou moins de ceux organisés par les syndicats affiliés à UNI-Europa. Le problème de ces données est qu'elles ne sont pas très récentes, qu'elles sont moins fiables et en partie assez incomplètes. Seuls les chiffres concernant l'emploi total ont invariablement des agrégats relatifs à l'UE25 (Figure 10).

Parmi les secteurs présentés dans le graphique, les plus gros secteurs en terme d'emploi sont de toute évidence le commerce et les services aux entreprises, avec respectivement plus de 25 et 15 millions de travailleurs. Les secteurs les plus petits sont la recherche et le développement ainsi que les enquêtes et la sécurité. Entre 1999 et 2003, c'est dans le tourisme et dans les activités informatiques que la croissance moyenne de l'emploi a été la plus élevée, tandis que l'emploi a diminué dans les télécommunications et dans la recherche et le développement.

La base de données SSE ne dispose pas de données sur le travail intérimaire mais une étude d'Arrowsmith montre qu'il s'agit d'une forme de l'emploi qui gagne en importance dans l'UE et représente 1 à 2 % de l'emploi total. De nombreux États membres ont connu une forte croissance dans ce secteur au cours de la seconde moitié des années nonante, suite à la croissance économique et aux changements en matière de réglementation. L'ampleur du travail intérimaire est beaucoup plus limitée dans les NEM, surtout parce que ce secteur n'a obtenu de reconnaissance juridique que récemment (Arrowsmith 2006).

Employés (millions) et taux moyen de croissance (1999–2003)

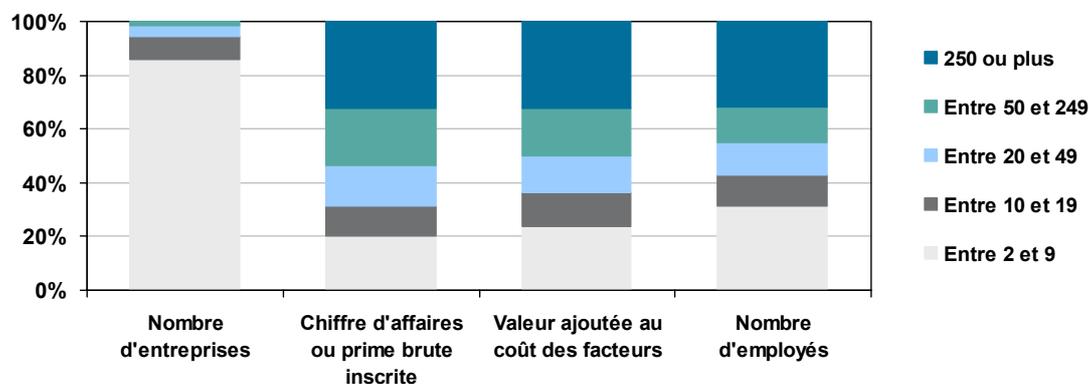


Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 10

Les figures ci-dessous (Figures 11 à 17) comparent les secteurs d'UNI-Europa en fonction de la taille des entreprises et prennent en considération des indicateurs tels que la part de l'emploi, le chiffre d'affaires et la valeur ajoutée.

Commerce (%), 2003



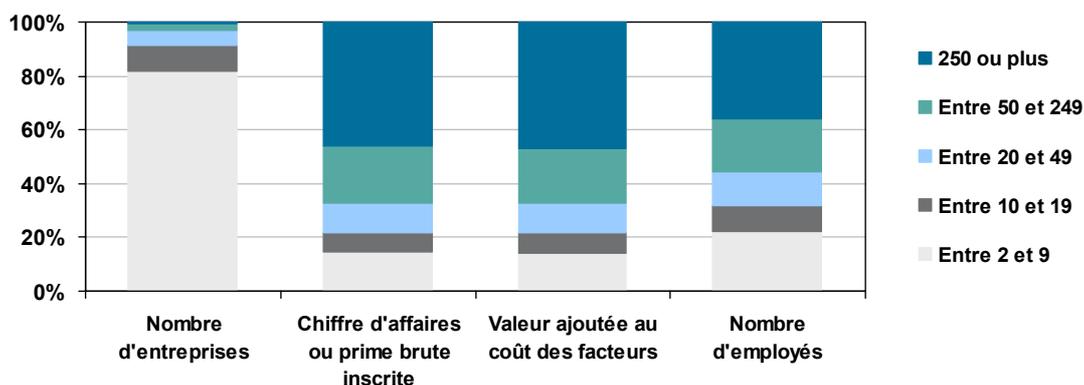
Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 11

Dans le commerce, l'analyse de quelques variables clés selon la taille des entreprises montre que près de neuf dixièmes des entreprises sont petites et emploient moins de dix employés. Cependant, les grandes entreprises – plus de 50 travailleurs – totalisent environ la moitié du chiffre d'affaires, de la valeur ajoutée et de l'emploi dans ce secteur. Étonnamment peut-être, les parts de l'emploi et de la valeur ajoutée sont assez semblables, suggérant que la productivité – en tout cas, mesurée par travailleur – n'est pas tellement plus importante dans les grandes entreprises que dans les petites : dans une certaine mesure, cela peut s'expliquer par le fait que le temps de travail est plus long dans les dernières.

Les schémas de nombreux services aux entreprises sont similaires. La figure 12, illustrant les services informatiques, est typiques de ces secteurs. Les plus petites entreprises représentent environ trois quart des entreprises et un cinquième à un quart du chiffre d'affaires, de la valeur ajoutée et de l'emploi du secteur. Le poids des plus grandes et des grandes entreprises (50 travailleurs et plus) est considérablement plus lourd que dans le secteur du commerce. Dans une plus grande mesure encore que dans le secteur du commerce, la productivité par travailleur apparaît comme étant plus élevée dans les grandes entreprises que dans les petites.

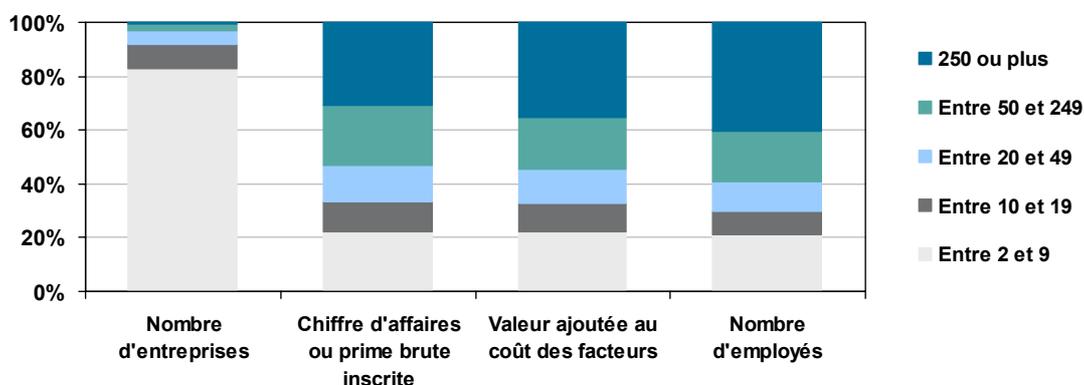
Activités informatiques (% , 2003)



Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 12

Services fournis essentiellement aux entreprises (% , 2003)

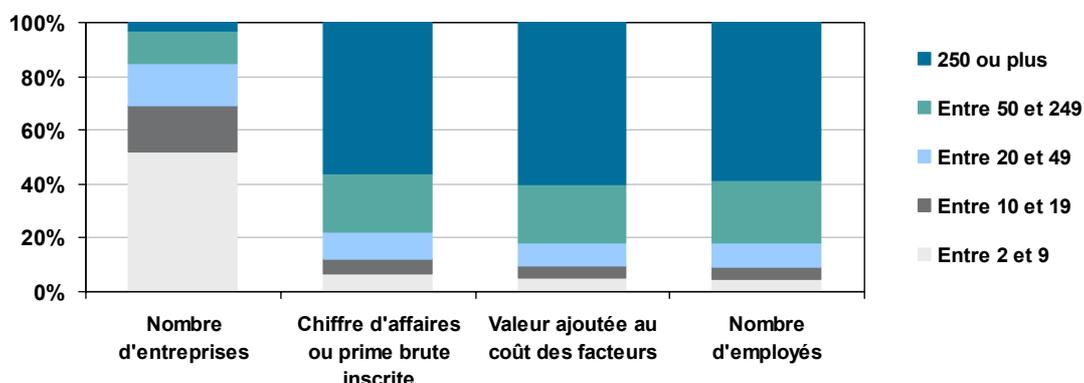


Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 13

Le secteur « services fournis principalement aux entreprises » présente une structure similaire. Toutefois, ici, les entreprises de taille moyenne semblent plutôt plus productives par travailleur.

Enquêtes et sécurité (% , 2003)

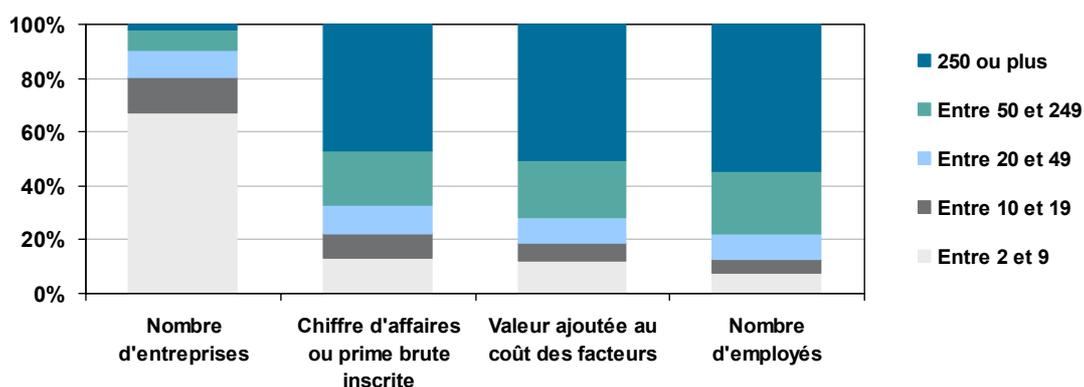


Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 14

Dans la sécurité et les enquêtes, cependant, les entreprises moyennes et grandes jouent un rôle important, celles de plus de 250 travailleurs produisant environ la moitié du chiffre d'affaires, de la valeur ajoutée et de l'emploi. Pour le secteur du nettoyage, les données relatives au chiffre d'affaires, à la valeur ajoutée et à l'emploi sont assez semblables, malgré une plus forte proportion de petites entreprises. Dans ce secteur, les chiffres suggèrent que les PME ont un avantage de productivité.

Activités de nettoyage (% , 2003)

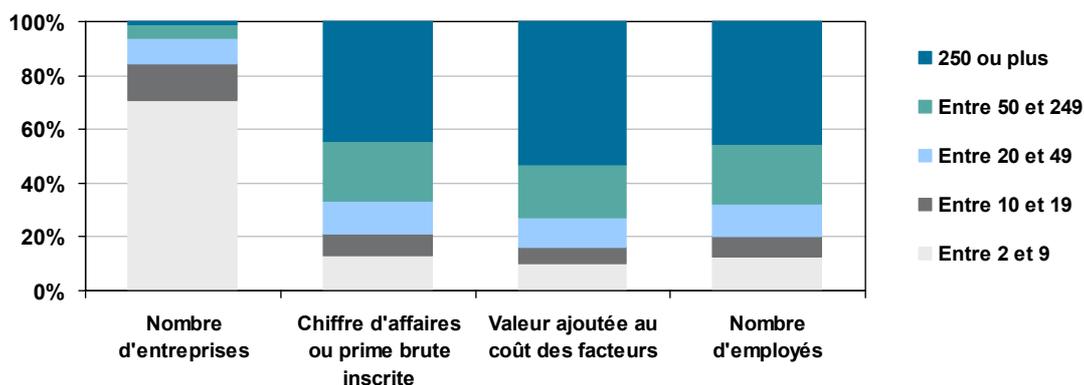


Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 15

La répartition des entreprises est assez similaire dans le tourisme. Les données semblent confirmer qu'ici, les grandes entreprises ont un avantage de productivité, comme c'est le cas traditionnellement.

Tourisme (% , 2003) *

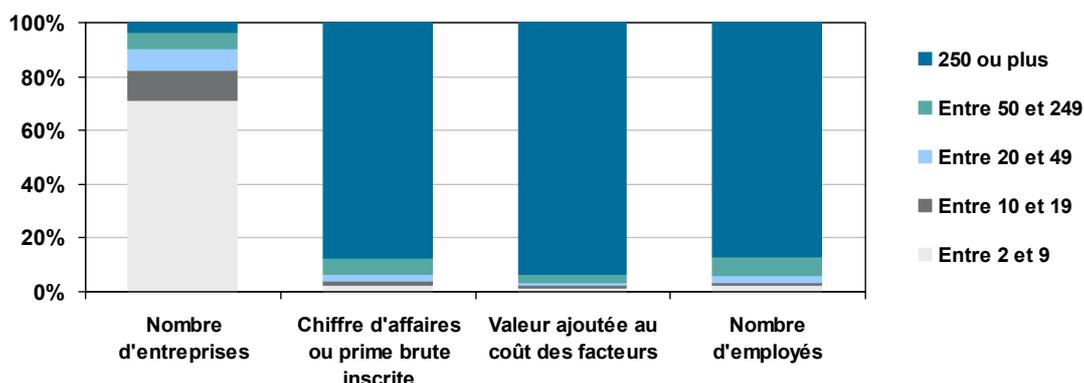


* NACE : Services auxiliaires des transports; cela inclut également les activités des agences de voyage

Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 16

Télécommunications (% , 2003)



Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 17

Le tableau est complètement différent pour les secteurs de la poste et des télécommunications (La Figure 17 montre le secteur des télécommunications mais d'un point de vue visuel, il est pratiquement identique au secteur postal.) Le nombre de petites entreprises est également élevé mais sur le plan du chiffre d'affaires, de la valeur ajoutée et de l'emploi, elles ne représentent que 10% : le marché est dominé par les anciens champions nationaux et monopoles d'États. Dans ce secteur, la productivité semble également beaucoup plus élevée dans les grandes entreprises que dans les PME.

La base de données d'Eurostat relative aux statistiques structurelles sur les entreprises ne fournit pas de données désagrégées pour l'imprimerie, l'emballage et l'édition, mais une étude conduite en vue de l'Assemblée générale annuelle de 2005 du secteur graphique d'UNI-Europa montre que dans les États membres de l'UE, ces secteurs restent essentiellement dominés par les petites entreprises, bien que l'on y observe un accroissement de la concentration des emplois et des ventes. Par exemple, en Finlande, les dix plus grandes entreprises de l'imprimerie représentent 20% du nombre total des travailleurs du secteur. En France, on estime que 67 entreprises de l'imprimerie représentent 44% du nombre total des travailleurs du secteur. Au Royaume-Uni, 90% du chiffre d'affaires du secteur du papier, de l'imprimerie et de l'édition sont générés par 50 entreprises (Gennard 2005a).

2. Qualité de l'emploi

Ce chapitre nous livre un aperçu de la qualité de l'emploi dans le secteur tertiaire en Europe. Les principaux sujets abordés sont l'âge, le sexe, les compétences, le salaire, le temps de travail et les types de contrat. Cet aperçu traite de ces sujets à deux niveaux. D'une part, ils sont examinés pour les cinq grands secteurs des services : (i) le commerce et les réparations ; (ii) les hôtels et les restaurants ; (iii) les transports et les communications ; (iv) les activités financières ; (v) l'immobilier, la location et les services aux entreprises. Ces grands secteurs sont comparés entre eux et au reste de l'économie afin de se faire une idée générale de leur position relative. D'autre part, des exemples de la situation dans les secteurs spécifiques à UNI-Europa sont donnés pour offrir une image plus détaillée des questions et des problèmes auxquels ces secteurs sont confrontés.

a) Sexe et âge

Comme le montre le Tableau 3, les cinq grands secteurs des services présentent tous un pourcentage de personnel féminin plus élevé que la moyenne de l'ensemble de l'économie. L'exception est le secteur très masculin des transports et des communications dans lequel 27% seulement du personnel est féminin. Dans les quatre autres secteurs, les femmes constituent presque 50% du personnel, voire plus. La proportion de personnel féminin est particulièrement élevée dans les hôtels et les restaurants, avec 58,1%. Dans certains secteurs plus petits, ce pourcentage est même supérieur. Par exemple, dans le commerce de détail en Europe, les femmes représentent 60% des travailleurs et 65,8% des salariés (EIRO 2004a) tandis que dans l'industrie européenne du nettoyage, pas moins de 76% des emplois sont occupés par des femmes (Fédération européenne du nettoyage industriel 2004).

Le commerce et les réparations, de même que les hôtels et les restaurants sont aussi des secteurs très jeunes dans lesquels les jeunes travailleurs sont surreprésentés par rapport à la moyenne (19,6% et 27,6% par rapport à une moyenne de 11,6% : voir Tableau 3).

Employés classés par sexe, âge et activité économique EU25 (% de l'emploi total, 2005)

	15 ans et plus			Entre 15 et 24 ans			25 ans et plus			50 ans et plus		
	Total	dont :		% du total	dont :		% du total	dont :		% du total	dont :	
		hommes	femmes		hommes	femmes		hommes	femmes		hommes	femmes
Total	100,0	53,6	46,4	11,6	53,8	46,2	88,4	53,6	46,4	21,6	54,3	45,7
Industrie et services (à l'exception de l'administration publique)	100,0	62,8	37,2	13,6	59,8	40,2	86,4	63,3	36,7	19,0	65,9	34,1
Industrie	100,0	75,7	24,3	11,5	78,4	21,6	88,5	75,3	24,7	20,5	77,2	22,8
Services (à l'exception de l'administration publique)	100,0	52,6	47,4	15,2	48,7	51,3	84,8	53,3	46,7	17,9	55,6	44,4
Services	100,0	44,0	56,0	11,6	43,1	56,9	88,4	44,2	55,8	22,1	45,1	54,9
Commerce	100,0	48,3	51,7	19,6	48,4	51,6	80,4	48,3	51,7	16,2	47,5	52,5
Hôtels et restaurants	100,0	41,9	58,1	27,6	44,0	55,9	72,4	41,1	58,9	12,6	37,8	62,2
Transports et communication	100,0	72,3	27,7	8,1	65,1	34,8	91,9	72,9	27,1	22,7	78,2	21,8
Activités financières	100,0	46,9	53,1	8,3	38,5	61,5	91,7	47,6	52,4	19,2	53,0	47,0
Immobilier, location et services aux entreprises	100,0	51,6	48,4	10,8	48,6	51,5	89,2	52,0	48,0	18,8	52,4	47,6

Source : Eurostat (2006c)

Tableau 3

Par contre, dans les transports et les communications ainsi que dans les activités financières, la part de jeunes travailleurs est faible ; et ce dernier secteur est aussi le seul de ces secteurs tertiaires où la proportion de travailleurs de 50 ans et plus est supérieure à la moyenne.

En examinant la croissance de l'emploi, on peut voir que dans les cinq secteurs des services, l'emploi des femmes a augmenté plus rapidement que celui des hommes entre 2000 et 2006 (Tableau 4). En chiffres absolus également, l'emploi total des femmes au sein de ces cinq secteurs a crû plus rapidement que celui des hommes (respectivement 3,24 millions et 2,96 millions), bien que dans les transports et les communications ainsi que dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises, la hausse absolue de l'emploi des hommes soit plus importante (Tableau 4). Cependant, dans l'industrie, l'emploi des femmes diminue plus vite que celui des hommes. Donc, en général, les services se féminisent mais la participation croissante des femmes au marché du travail est pratiquement cantonnée aux services. C'est important car cela signifie que les femmes sont davantage touchées que les hommes par les évolutions dans les secteurs d'UNI-Europa et par les activités des syndicats affiliés à UNI-Europa.

Emploi des hommes et des femmes par secteur (milliers, 2000–2006)

	Hommes				Femmes			
	2000	2006	Différence	Croissance (%)	2000	2006	Différence	Croissance (%)
Total	107046,0	111934,7	4888,7	4,6	81027,0	89069,9	8042,9	9,9
Industrie	42199,0	41174,3	-1024,7	-2,4	13256,0	11853,0	-1403,0	-10,6
Services (à l'exception de l'administration publique)	37702,0	40657,5	2955,5	7,8	29776,0	33014,6	3238,6	10,9
Commerce	14354,0	14612,7	258,7	1,8	13170,0	13625,5	455,5	3,5
Hôtels et restaurants	3296,0	3776,0	480,0	14,6	3893,0	4693,4	800,4	20,6
Transports et communications	8728,0	8842,9	114,9	1,3	3006,0	3046,6	40,6	1,4
Activités financières	2992,0	2944,2	-47,8	-1,6	3054,0	3104,5	50,5	1,7
Immobilier, location et services aux entreprises	8332,0	10481,7	2149,7	25,8	6652,0	8544,6	1892,6	28,5

Source : Eurostat (2006c)

Tableau 4

b) Salaires

En ce qui concerne les salaires, le Tableau 5 montre de grandes différences au sein du groupe des services. Surtout dans les hôtels et les restaurants, mais aussi dans le commerce et les réparations, les salaires sont bas par rapport au reste du secteur des services. Dans les hôtels et les restaurants, les salaires se situent 26% en dessous de la moyenne du secteur, et dans le commerce et les réparations, ce taux est de 10,1%. En revanche, dans les activités financières, les salaires sont élevés, de 71,1% supérieurs aux salaires du secteur. Dans les transports et les communications ainsi que dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises, les salaires sont respectivement de 11,8 % et de 13,8% au-dessus de ceux du secteur. Ce schéma général se reproduit dans la plupart des pays européens mais avec de grands écarts (résultants

entre autres du fait que la moyenne n'est pas pondérée pour cause d'indisponibilité des données). Dans des pays comme la France et l'Allemagne, tout particulièrement, les salaires dans les transports et les communications sont inférieurs à ceux du secteur.

Revenus annuels bruts de différents secteurs de services par rapport à la moyenne de l'industrie, emploi à temps plein (2004)

	Commerce, réparations	Hôtels et restaurants	Transports et communications	Activités financières	Immobilier, location et services aux entreprises
BE	93,8	61,7	91,8	140,0	115,0
DK	97,2	83,2	107,1	118,3	121,6
DE	89,9	64,8	89,6	128,4	107,3
GR	80,3	78,4	130,5	181,1	119,7
ES	86,9	71,3	111,9	188,8	100,7
FR	92,9	73,5	94,1	145,5	111,7
CY	77,6	82,5	115,9	139,4	98,2
LV	87,1	67,6	125,9	246,6	119,4
LU	89,4	67,4	115,7	178,7	116,8
HU	88,4	65,3	116,9	237,3	112,1
MT	63,0	122,8	148,7	228,7	113,0
NL	92,1	69,7	100,5	142,1	116,1
PL	92,9	74,3	115,3	174,0	106,5
PT	111,3	78,1	164,7	241,3	144,9
SK	95,5	68,5	104,1	178,7	114,7
FI	95,8	74,3	93,4	117,5	103,9
SE	98,4	75,8	96,2	137,3	113,0
UK	88,4	65,4	99,8	170,4	120,2
BG	78,8	63,5	124,1	238,9	97,2
NO	97,6	77,7	98,5	122,7	118,5
CH	89,7	67,9	102,7	137,0	119,5
Moyenne (non pondérée)	89,9	74,0	111,8	171,1	113,8

Source : Eurostat (2006c)

Tableau 5

Il n'est donc pas étonnant que dans de nombreux secteurs d'UNI-Europa, le bas niveau des salaires soit un problème sérieux, et que les travailleurs et leurs syndicats tentent de le résoudre. Par exemple, en Allemagne, le salaire moyen des agents de sécurité se monte à 6,10 euros/heure, ce qui est très bas pour ce pays. Cette situation, combinée au fait que les employeurs de ce secteur ne veulent pas se lancer dans des négociations collectives, a conduit les agents de sécurité à attirer l'attention sur leur problème de différentes manières. Leur bas salaire est aussi utilisé par le syndicat allemand ver.di comme un des nombreux arguments lui servant à réclamer un salaire national minimum de 7,50 euros/heure. En France aussi, les agents de sécurité mal rémunérés se sont mobilisés pour obtenir un salaire plus élevé.

L'industrie du nettoyage est un autre secteur où les bas salaires constituent un gros problème (voir les nouvelles sur <http://www.union-network.org>). Aux Pays-Bas, les nettoyeurs gagnent 8,33 euros/heure et le FNV Bondgenoten fait campagne pour un salaire horaire de 10 euros.

Cet exemple a été suivi par le syndicat IG BAU qui représente les nettoyeurs en Allemagne, où ceux-ci perçoivent un salaire relativement faible en vertu de la convention collective du secteur (7,78 euros pour la partie occidentale et 6,36 euros pour la partie orientale), tandis que de plus en plus d'employeurs paient moins que ce qui est prévu dans la convention collective. Au Royaume-Uni, les nettoyeurs du Parlement ont mené avec succès une campagne similaire contre leur salaire de misère et en faveur d'un salaire décent. Ils ont obtenu une augmentation salariale de 5,20 GBP à 6,70 GBP par heure ainsi que des indemnités de maladie et plus de congés.

Les bas salaires touchent plus souvent les femmes dans le tertiaire. Elles sont souvent surreprésentées dans les secteurs et les emplois mal rémunérés et travaillent plus souvent à temps partiel. Par exemple, dans le commerce et les réparations, l'écart de salaire entre les hommes et les femmes allait de 5% en Suède à 34% en Autriche en 2002 (EIRO 2004a).

c) Différents types d'emploi

Il est un sujet très important au sein de nombreux secteurs d'UNI-Europa, c'est celui des différents types d'accords contractuels, à savoir travail à temps plein et à temps partiel, contrats à durée déterminée, travail intérimaire, contrats de free-lance, télétravail, emplois d'indépendants et d'indépendants dépendants ainsi que le problème du travail au noir. Dans plusieurs secteurs, les contrats atypiques sont très répandus et prennent de l'ampleur, augmentant le risque de précarisation de l'emploi. En examinant les cinq grands secteurs des services, on remarque tout d'abord que le travail à temps partiel est supérieur à la moyenne dans les hôtels et les restaurants, dans le commerce et les réparations ainsi que dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises (Tableau 6). Mais seuls les hôtels et les restaurants présentent une différence considérable et même au-dessus de la moyenne de tous les services. Dans les activités financières et dans les transports et les communications, le travail à temps partiel est inférieur à la moyenne ; dans le dernier secteur tout particulièrement, le travail à temps plein est largement dominant. Dans tous les secteurs, le travail à temps partiel concerne surtout les femmes, et il va de 24,7% de l'emploi féminin dans les activités financières à 37,5% dans les hôtels et les restaurants.

Emploi à temps plein et à temps partiel par sexe UE25 (2005)

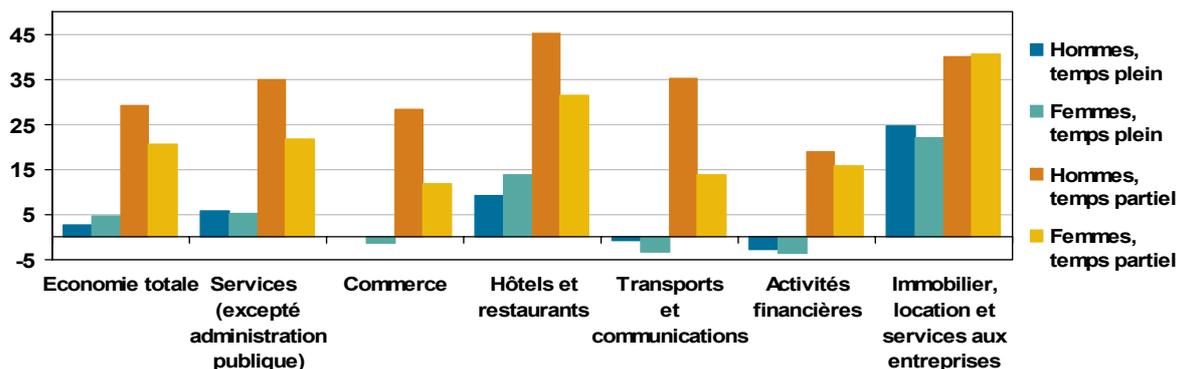
	Total		Hommes		Femmes	
	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Economie totale	81,4	18,5	92,6	7,3	67,3	32,5
Industrie et services (à l'exception de l'administration publique)	85,1	14,8	93,9	6,0	69,0	30,9
Industrie	92,7	7,2	96,9	3,1	78,8	21,1
Services (à l'exception de l'administration publique)	79,5	20,4	90,9	9,0	65,3	34,5
Services	77,0	22,8	90,3	9,6	65,4	34,4
Commerce	77,1	22,8	90,7	9,3	62,5	37,3
Hôtels et restaurants	71,2	28,5	82,0	17,8	62,2	37,5
Transports et communications	88,8	11,1	94,1	5,8	73,8	26,0
Activités financières	85,6	14,3	96,4	3,5	75,2	24,7
Immobilier, location et services aux entreprises	78,9	21,0	90,2	9,7	64,7	35,1

Source : Eurostat (2006c)

Tableau 6

L'emploi à temps partiel a également augmenté bien plus rapidement que l'emploi à temps plein (Figure 18). Ceci s'applique tant aux hommes qu'aux femmes pour l'ensemble du marché du travail de l'UE25, mais encore plus pour les services, où l'emploi masculin à temps plein et celui à temps partiel ont connu une hausse respective de 5,7% et de 34,9% entre 2000 et 2006. Les chiffres correspondants pour les femmes se montent à 5,3% et à 21,7%. Dans les transports et les communications, ainsi que dans les activités financières, le travail à temps plein des deux sexes a diminué tandis que le travail à temps partiel se développait rapidement.

Croissance de l'emploi à temps plein et à temps partiel (% , 2000–2006)



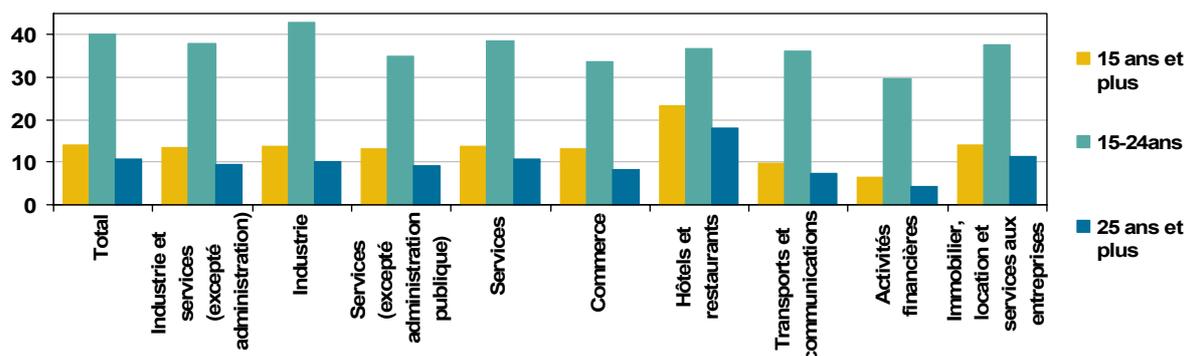
Source des données: Eurostat (2006b)

Figure 18

L'emploi à durée déterminée a également crû de façon explosive (Figure 19). Ceci s'applique tant aux hommes qu'aux femmes pour l'ensemble du marché du travail de l'UE25, avec une hausse de l'emploi à durée déterminée de 27,3% entre 2000 et 2006, mais cela vaut plus encore pour les services, où l'augmentation a atteint 36% pour la même période. Dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises, ce chiffre a grimpé jusqu'à 46,5%, contre 50,6% dans les hôtels et les restaurants.

De même, seul ce dernier affiche un pourcentage de travailleurs sous contrat à durée déterminée au dessus de la moyenne, soit 23,2% par rapport à 14,2% (Tableau 7). Dans les activités financières et dans les transports et les communications, le travail à durée déterminée est inférieur à la moyenne ; dans ce dernier secteur tout particulièrement, le travail à durée indéterminée est largement dominant. L'emploi à durée déterminée concerne environ un tiers des jeunes travailleurs dans tous les secteurs des services, soit un peu moins que la moyenne de 40%, ce qui suit la fréquence élevée de ce type d'emploi dans l'industrie.

Employés en CDD, par âge, UE 25 (% du nombre total d'employés, 2005)



Source: Eurostat (2006c)

Figure 19

Contrats à durée déterminée dans l'UE25 (2000, 2006)

	2000 ('000)	2006 ('000)	Change (%)
Total	19594,0	24949,7	27,3
Hommes	10211,0	12857,2	25,9
Femmes	9383,0	12092,6	28,9
Services (à l'exception de l'administration)	6147,0	8362,0	36,0
Hommes	2959,0	3956,1	33,7
Femmes	3216,0	4405,9	37,0
Commerce	2356,0	3084,4	30,9
Hommes	1107,0	1354,6	22,4
Femmes	1249,0	1729,8	38,5
Hôtels et restaurants	1107,0	1668,7	50,7
Hommes	479,0	662,8	38,4
Femmes	628,0	1005,8	60,2
Transports et communications	902,0	1105,8	22,6
Hommes	567,0	755,1	33,2
Femmes	335,0	350,7	4,7
Activités financières	352,0	368,0	4,5
Hommes	143,0	136,1	-4,8
Femmes	209,0	232,0	11,0
Immobilier, location et services aux entreprises	1457,0	2135,0	46,5
Hommes	663,0	1047,5	58,0
Femmes	795,0	1087,6	36,8

Source: Eurostat (2006c)

Tableau 7

Le tableau peut toutefois être très différent à un niveau moins agrégé, de même que dans divers pays. Par exemple, en 2003 et 2004, dans le secteur des médias imprimés, les contrats à durée indéterminée représentaient la norme dans la plupart des pays européens et couvraient souvent de 80 à 90% de l'emploi (EIRO 2006b). Cependant, ces contrats ne concernaient que 52% des travailleurs en Italie et 30,8% en Grèce ; dans ce pays, près de 70% des travailleurs avaient un contrat à durée déterminée (EIRO 2006). Dans le secteur de la coiffure, l'emploi à temps partiel était déjà très important, représentant 40% de l'emploi et même plus à la fin des années 1990 dans des pays comme l'Allemagne, la France, les Pays-Bas et la Belgique (Peters et Van der Valk 1999). Illustration plus nette encore, en 2002, dans le secteur du nettoyage, pas moins de 70% de l'emploi en Europe était à temps partiel, avec des pics à 85% dans des pays comme le Danemark et le Luxembourg (Fédération européenne du nettoyage industriel 2004). Dans le secteur du tourisme, l'emploi à temps partiel, l'emploi à durée déterminée et également l'emploi saisonnier se situent au dessus de la moyenne, ce qui détériore gravement la qualité de l'emploi et la sécurité des travailleurs. En outre, plusieurs secteurs d'UNI-Europa affichent une croissance considérable des indépendants dépendants ou fictifs, y compris des free-lances, et des travailleurs au noir. Prenons comme exemple le secteur privé où cette évolution mine les droits des travailleurs et leur accès à la protection sociale et à la formation. Dans le secteur du tourisme, le travail au noir représente aussi un problème de taille.

d) Temps de travail et flexibilité du temps de travail

La question des types d'emploi est étroitement liée à celle du temps de travail. Si nous examinons les cinq grands secteurs, nous constatons qu'en moyenne, le temps de travail habituel des travailleurs à temps plein est partout supérieur à la moyenne de l'ensemble de l'économie européenne, qui s'élève à 40,4 heures (Tableau 8). Dans les activités financières, le temps de travail, avec 40,6 heures, est proche de la moyenne. Mais dans les transports et les communications (41,9) et surtout dans les hôtels et les restaurants (42,9), le temps de travail est bien au-dessus de la moyenne. Ce schéma est assez semblable d'un pays à l'autre, bien qu'il soit assorti de particularités nationales importantes. En conséquence, de nombreux travailleurs de ces secteurs prestent de très longues semaines de travail.

Horaire hebdomadaire moyen de travail dans l'emploi principal, employés à temps plein (2005)

	Economie totale	Commerce	Hôtels et restaurants	Transports et communications	Activités financières	Immobilier, location et services aux entreprises
EU25	40,4	41,1	42,9	41,9	40,6	41,2
BE	39,1	39,0	39,6	40,2	39,6	40,4
CZ	41,4	41,7	42,7	42,6	41,9	42,7
DK	39,4	39,8	41,7	41,7	40,0	40,1
DE	40,1	40,1	41,8	41,4	40,4	40,9
EE	41,1	41,4	41,3	43,0	40,0	41,4
GR	41,0	43,1	45,9	44,5	40,0	41,6
ES	41,1	42,1	44,7	42,0	40,7	41,3
FR	39,0	39,1	42,8	39,3	40,0	40,3
IE	39,1	39,6	39,7	40,4	39,5	39,8
IT	39,2	41,4	43,6	40,8	40,1	40,6
CY	40,2	41,8	42,4	40,6	37,8	40,1
LV	42,5	43,6	42,5	43,7	41,0	43,1
LT	39,5	40,5	41,1	40,5	39,9	40,2
LU	40,2	40,2	40,8	40,2	40,3	40,2
HU	40,7	41,1	41,7	41,3	41,0	41,2
MT	40,8	40,8	41,0	41,1	41,7	42,8
NL	38,8	39,1	38,9	40,0	38,0	39,2
AT	42,4	41,6	43,9	44,2	42,5	43,4
PL	41,4	43,4	43,0	44,4	41,5	42,5
PT	40,2	41,8	43,4	41,6	39,4	40,3
SI	41,6	41,8	41,8	42,6	41,8	42,4
SK	40,7	41,0	42,7	41,9	40,3	41,3
FI	39,2	39,4	38,2	40,8	39,6	39,1
SE	39,9	39,8	40,7	39,9	39,5	39,9
UK	42,6	42,3	42,8	44,9	41,7	42,9
BG	41,1	42,4	42,5	41,0	40,2	40,7
HR	41,6	41,9	43,9	42,5	40,4	40,6
RO	41,6	43,0	43,3	42,3	41,3	41,8

Source: Eurostat (2006c)

Tableau 8

Ces temps de travail importants touchent aussi les travailleurs de plusieurs secteurs d'UNI-Europa. Un exemple en est l'industrie du tourisme où les horaires de travail sont souvent longs et impliquent de travailler parfois en dehors des heures normales. Quant au commerce, ces dernières années, de nombreux pays ont révisé leur réglementation sur les heures d'ouverture des magasins pour étendre ces heures et augmenter le nombre de dimanches ou de jours fériés durant lesquels les magasins peuvent être ouverts (EIRO 2004a). Résultat : les travailleurs sont de plus en plus contraints de travailler en dehors des heures normales ainsi que le dimanche et pendant les jours fériés, ce qui a des effets négatifs sur leur vie de famille.

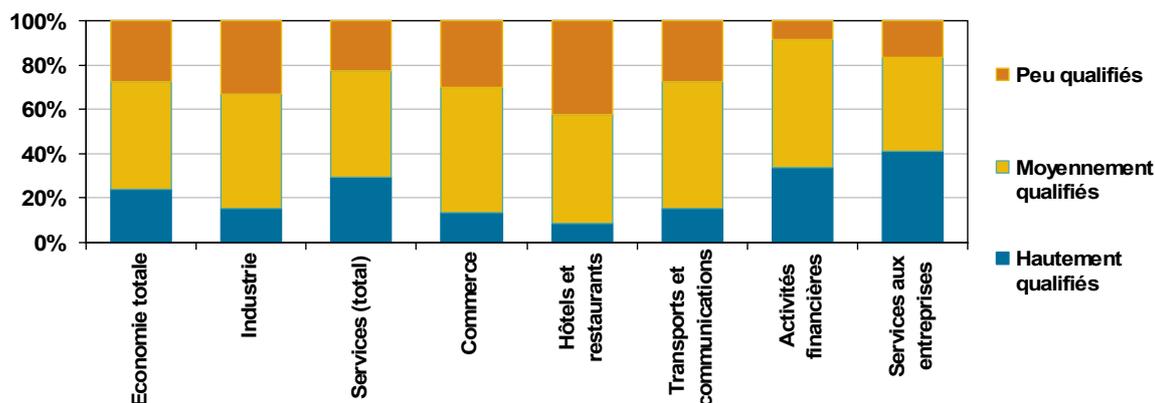
De même, les travailleurs du secteur du nettoyage sont souvent obligés de travailler en dehors des heures normales. Dans l'UE, seuls 24% des heures de nettoyage sont prestées pendant la journée, alors que 28 % sont effectuées tôt le matin, 41% en soirée et 7% durant la nuit (Fédération européenne du nettoyage industriel 2004). Cependant, il est assez intéressant de noter que grâce aux évolutions technologiques ainsi qu'aux stratégies des syndicats et des employeurs, le nettoyage de jour est en hausse dans certains pays (en particulier en Suède où 78% du nettoyage a maintenant lieu pendant la journée, mais aussi en République tchèque).

Outre les longs horaires de travail et le travail en dehors des heures normales, la flexibilité du temps de travail est une autre question importante pour les secteurs d'UNI-Europa. Suivant la tendance générale en Europe, les horaires de travail flexibles font maintenant partie intégrante de l'emploi dans le secteur tertiaire, suite aux changements intervenus dans la législation, les conventions collectives et les pratiques des entreprises. Les heures supplémentaires sont aussi largement utilisées dans les secteurs d'UNI-Europa comme moyen pour parvenir à la flexibilité du temps de travail bien que dans le secteur de la finance, par exemple, les heures supplémentaires soient souvent non rémunérées. Cela a conduit le Comité d'UNI-Europa Finance à lancer en 2005 une campagne de sensibilisation contre les heures supplémentaires non payées pour tenter de juguler cette tendance.

e) Qualifications

Le niveau de compétences des personnes travaillant dans le secteur tertiaire constitue un autre facteur important. La Figure 20 montre la composition de l'emploi dans l'UE25 sous l'angle des qualifications. Pour l'ensemble du secteur des services (y compris les services publics), la composition de l'emploi par niveau de qualification est meilleure que celle de toute l'économie et bien meilleure que celle de l'industrie. Le pourcentage de travailleurs hautement qualifiés est plus élevé dans le secteur des services que dans l'économie totale et dans l'industrie (respectivement 29,3%, 24,0% et 15,5%) et le pourcentage de travailleurs peu qualifiés y est plus faible (respectivement 23,0%, 27,7% et 33,4%). Mais des différences marquées existent entre les divers secteurs du tertiaire. L'examen des cinq grands secteurs des services dans le Tableau 9 fait apparaître les activités financières et les services aux entreprises comme des services hautement qualifiés, plus d'un tiers de leurs travailleurs étant hautement qualifiés et seulement 8,5% et 16,6% étant peu qualifiés. En revanche, le commerce, les hôtels et restaurants ainsi que les transports et les communications sont très en dessous de la moyenne des services, avec de faibles taux de travailleurs hautement qualifiés et de forts taux de peu qualifiés. Le profil des compétences est particulièrement morose pour les hôtels et les restaurants, où seulement 8,8% du personnel est très qualifié et 42,1%, peu qualifié. Il s'agit du secteur le moins qualifié de l'ensemble de l'économie, suivi par l'industrie et le commerce. Ces différences de niveau de qualification constituent un des principaux facteurs expliquant les écarts de salaire entre les cinq secteurs et servent aussi d'indicateur de différences plus générales dans la qualité de l'emploi.

Composition de l'emploi par qualifications, UE 25 (% , 2003)



Source: Eurostat (2006c)

Figure 20

L'observation des évolutions au fil du temps (uniquement disponibles pour l'UE15) nous montre que dans l'ensemble de l'économie, la part des travailleurs hautement qualifiés a augmenté de 22,3% et celle des moyennement qualifiés a cru de 22,9% entre 1998 et 2003 (Tableau 9). En revanche, la part des travailleurs peu qualifiés a diminué de 31% au cours de la même période. Pour les services en général (y compris l'administration publique), le schéma des changements est moins bon. La proportion de travailleurs hautement qualifiés n'a connu qu'une hausse de 11,7% et celle des moyennement qualifiés, de 18,2%, tandis que la baisse de l'emploi peu qualifié est inférieure de plus d'un pour cent à celle pour l'économie totale. Pourtant, dans le tertiaire, comme dans l'ensemble de l'économie, une tendance au renforcement du profil de compétences se dessine, qui résulte de l'amélioration des niveaux d'études ainsi que de l'enseignement et de la formation continue.

Mais le tableau est vraiment mixte pour les cinq grands secteurs des services. Ceux où la part des travailleurs hautement qualifiés était faible en 1998 ont connu la plus forte augmentation relative (36,4% dans les hôtels et les restaurants, et 26,4% dans les transports et les communications), alors que les changements relatifs se sont avérés plus limités au sein des secteurs où la part des hautement qualifiés était déjà importante en 1998 (c'est-à-dire les activités financières et les services aux entreprises).

Part de l'emploi ventilé par niveau de qualifications UE15 (1998–2003)

	Hautement qualifiés			Moyennement qualifiés			Peu qualifiés		
	1998	2003	Diff. (%)	1998	2003	Diff. (%)	1998	2003	Diff. (%)
Economie totale	20,2	24,7	22,3	37,5	46,1	22,9	42,3	29,2	-31,0
Industrie	10,9	16,3	49,5	37,3	48,0	28,7	51,8	35,8	-30,9
Services totaux	26,6	29,7	11,7	39,0	46,1	18,2	34,4	24,2	-29,7
Commerce	11,1	13,4	20,7	42,6	54,2	27,2	46,2	32,4	-29,9
Hôtels et restaurants	6,6	9,0	36,4	36,3	46,4	27,8	57,1	44,6	-21,9
Transport et communications	12,5	15,8	26,4	44,0	54,6	24,1	43,4	29,5	-32,0
Activités financières	30,2	33,5	10,9	54,7	57,7	5,5	15,1	8,9	-41,1
Services aux entreprises	37,6	41,0	9,0	37,8	41,8	10,6	24,6	17,3	-29,7

Source: Commission européenne (2004)

Tableau 9

Par ailleurs, la proportion d'emplois peu qualifiés diminue beaucoup plus vite dans les activités financières que dans le reste de l'économie tandis que cette baisse est de loin la plus lente dans les hôtels et les restaurants. Donc, d'un côté, on constate une tendance générale à avoir moins de travailleurs peu qualifiés et davantage de moyennement et de hautement qualifiés. Mais si les changements dans la part des plus qualifiés vont dans le sens d'une convergence entre les cinq secteurs sur le plan de la taille relative, le contraire est aussi vrai dans une certaine mesure quant à l'évolution des peu qualifiés. En fait, de considérables différences de qualifications devraient persister entre les cinq secteurs.

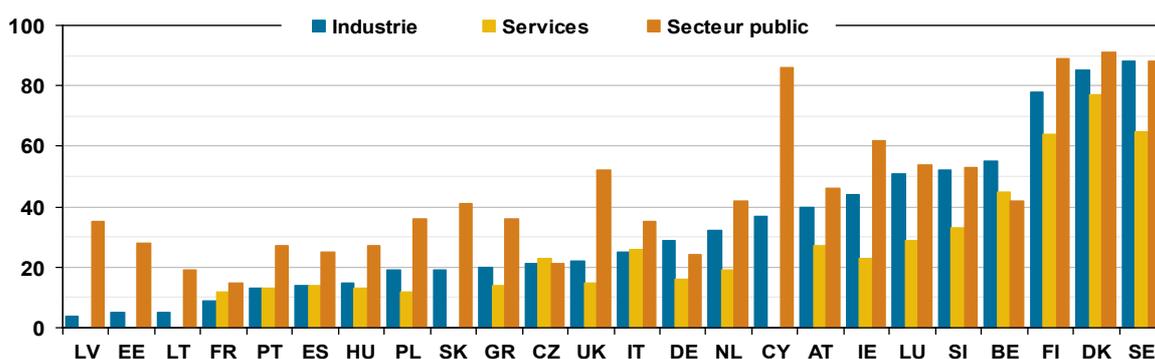
3. Représentation des travailleurs

Le présent chapitre analyse la représentation des travailleurs dans le secteur tertiaire des États membres de l'UE. Les syndicats du secteur privé des services sont confrontés à des défis en matière de recrutement, de représentation des intérêts ainsi que d'organisation et de structure syndicale. Ce chapitre examine ces défis et utilise des exemples d'études de cas des secteurs d'UNI-Europa afin d'illustrer les réactions syndicales et d'identifier d'éventuelles meilleures pratiques.

a) Recrutement syndical

Toute l'Europe a observé une tendance à la baisse du taux de syndicalisation, la plupart des États membres de l'UE ayant fait l'expérience d'une chute de ce taux entre 1995 et 2004 (Commission européenne 2006c). Le recrutement de membres représente donc un défi fondamental pour les syndicats de tous les secteurs. Mais pour le secteur privé des services, ce défi tend à être plus considérable puisque le taux d'affiliation syndicale y est généralement plus bas et plus inégal que dans l'industrie et les services publics.

Densité syndicale par secteur et par pays (% , 2003)



Source: Commission européenne (2006)

Figure 21

La Figure 21 montre ce taux d'affiliation syndicale par pays et par secteur. Les taux peuvent être très différents d'un pays à l'autre et d'un secteur à l'autre, les pays nordiques et la Belgique ayant tendance à afficher les taux de syndicalisation les plus élevés, tous secteurs confondus. En dehors du secteur public, les taux d'affiliation syndicale les plus bas s'observent dans les pays d'Europe centrale et orientale (ECO) que sont la Lettonie, l'Estonie et la Lituanie (pas de données disponibles pour le secteur des services) ainsi qu'en France, au Portugal et en Espagne. En ce qui concerne la syndicalisation des différents secteurs à l'échelle nationale, tous les États membres, sauf la Belgique et la République tchèque, présentent des taux plus bas dans le secteur des services que dans le secteur public.

Dans sept pays - le Danemark, la Finlande, la France, la Grèce, les Pays-Bas, la Pologne et le Royaume-Uni – le taux d’affiliation syndicale est élevé dans le secteur public, moyen dans l’industrie et faible dans les services. En Hongrie, au Portugal, en Espagne et en Italie, le schéma est celui d’un taux de syndicalisation relativement fort dans le secteur public assorti de taux plus bas dans l’industrie et les services. La Belgique et l’Allemagne affichent les taux d’affiliation les plus importants de l’industrie, la Belgique étant le seul pays avec un niveau de syndicalisation du secteur public inférieur tant à celui l’industrie qu’à celui des services. La République tchèque est le seul pays où le secteur tertiaire a le taux d’affiliation le plus élevé mais les différences entre les secteurs sont marginales.

Il existe de grands écarts entre les taux de syndicalisation dans certaines parties des services du secteur privé. Par exemple, les banques et les transports ont tendance à connaître des niveaux de syndicalisation supérieurs à la moyenne alors que dans le commerce – commerce de détail et immobilier, par exemple – ces niveaux se sont avérés relativement bas dans le plupart des pays (Dølvik et Waddington 2004). Comme indiqué dans les chapitres précédents, la plupart des entreprises de services du secteur privé sont des petites et moyennes entreprises (PME). Le niveau d’affiliation est en général très bas au sein des PME, avec un taux observé d’environ 2% pour la France et 15% pour les Pays-Bas. En Belgique, ce niveau varie peu en fonction de la taille de l’entreprise mais cela reflète sans doute le rôle des syndicats dans la gestion des fonds d’assurance sociale (EIRO 2006a). La proportion en hausse des petites entreprises exige des syndicats qu’ils soutiennent des membres dans un nombre croissant de lieux de travail, tombant ainsi sous les seuils statutaires de reconnaissance des syndicats et des droits de négociation dans certains pays. Le défi de la syndicalisation oblige, de façon implicite, à développer des formes d’organisation qui renforcent la capacité des syndicats à soutenir et représenter les travailleurs de petites implantations.

Le secteur des technologies de l’information et des communications (TIC) constitue un exemple probant des défis de recrutement pour les syndicats à cause de la nature de l’emploi dans ce secteur. Ce secteur est en pleine croissance sur le plan du poids économique et de l’emploi mais la nature des relations sociales y est en grande partie inconnue. Ces relations sociales varient très fort dans les trois branches principales de ce secteur : Matériel/fabrication, télécommunications et logiciel/services. Alors que les schémas plus traditionnels s’appliquent dans différentes mesures aux deux premières branches, les logiciels et les services sont véritablement « un monde à part ». Toutefois, des problèmes récents dans la « nouvelle économie » pourraient commencer à régulariser les relations sociales au sein de ce secteur.

Le tableau 10 ci-dessous présente les taux estimés de syndicalisation dans les TIC. Dans ce secteur, ces taux sont relativement bas la plupart du temps un peu partout en Europe.

Taux de syndicalisation des travailleurs dans le secteur des TIC

Autriche	Presque 100% dans les télécommunications, 15% dans les logiciels
Belgique	Inférieur à la moyenne nationale (de 70%)
Danemark	85%
Finlande	Inférieur à la moyenne
Allemagne	Relativement élevé dans le secteur secondaire, faible dans les services
Grèce	57% (surtout dans les télécommunications)
Irlande	Très faible, excepté dans les télécommunications
Italie	30% dans le secteur secondaire, 20–25% dans les télécommunications, 10% dans les TI et les logiciels
Pays-Bas	7%
Norvège	48%
Suède	58%
Royaume-Uni	Pas supérieur à la moyenne des services (de 6%)

Source : EIRO (2001)

Tableau 10

Bien que les taux de syndicalisation des TIC varient considérablement d'un pays à l'autre, là où des chiffres sont disponibles pour l'ensemble des TI, ils sont dans la plupart des cas inférieurs à la moyenne nationale.

En général, le matériel et la fabrication affichent des taux de syndicalisation supérieurs à ceux des services et des logiciels.

Dans ce dernier domaine, plus nouveau, ces taux sont presque uniformément bas – par exemple, pratiquement de 0% en Grèce et de 10% en Italie. La faible syndicalisation peut être due à des facteurs tels que : la petite taille de nombreuses entreprises ; les origines récentes d'une grande partie du secteur ; la jeunesse de bon nombre de ses travailleurs ; le niveau élevé d'emploi à durée déterminée ou à temps partiel, d'emploi indépendants et d'autres formes de travail atypique au sein de ce secteur dans certains pays ; le fait que les travailleurs de plusieurs branches du secteur sont généralement hautement qualifiés et assez bien payés ; et la culture et les politiques des entreprises, tant des petites avec des structures non hiérarchiques que des grandes (comme diverses multinationales américaines) dotées de politiques de gestion des ressources humaines assez sophistiquées.

Au Royaume-UNI, les travailleurs des TIC sont souvent considérés comme étant très qualifiés, relativement bien payés (souvent avec des possibilités de prise de participation) et dotés d'une mentalité extrêmement indépendante puisqu'ils négocient leurs propres accords au sein de l'entreprise ou s'en vont ailleurs avec leurs compétences et leurs connaissances s'ils ne sont pas satisfaits. Mais des travailleurs dont les conditions de travail sont médiocres et les salaires peu élevés existent dans des domaines liés aux TIC comme l'entreposage et le transport de marchandises, les services aux clients et les centres d'appel. Pour les syndicats britanniques, par exemple, ces travailleurs constituent le groupe cible du recrutement. Ces syndicats considèrent comme des signes encourageant la nouvelle législation sur la reconnaissance syndicale et le droit d'être accompagné d'un représentant syndical aux audiences de réclamations et disciplinaires.

Le récent effondrement des cours des actions du secteur des TIC et les pertes d'emplois de plus en plus nombreuses ont conduit les travailleurs de ce secteur à changer leur fusil d'épaule. En Allemagne, une modification des mentalités est déjà perceptible au sein du personnel des TIC : une enquête récente auprès de 200 conseils d'entreprise du secteur des logiciels et des services de TI a montré que des membres des syndicats occupaient 60% des sièges. Les nouveaux syndicats visant à syndicaliser tout particulièrement les travailleurs des TIC sont relativement rares bien que des exceptions existent au Danemark et dans une certaine mesure en France (où la confédération de la CFDT a créé Betor Pub, son syndicat de la « nouvelle économie » qui recrute dans des domaines tels que les centres d'appel, la publicité et la consultance).

Sur fond de baisse générale du taux de syndicalisation, les campagnes de recrutement dans le secteur en pleine croissance des TI sont importantes pour les syndicats de nombreux pays. Des campagnes ciblées ont été signalées en Autriche, en Finlande, en Irlande, en Norvège et au Royaume-UNI. Les pays scandinaves semblent avoir pris la tête en matière d'élaboration de nouvelles méthodes de recrutement. Par exemple, en Norvège, les syndicats ont organisé des campagnes visant tout spécialement « les jeunes travailleurs urbains » et ils ont passé en revue les conventions collectives existantes pour voir quelle était la meilleure façon d'encourager le personnel des TIC à s'affilier à un syndicat. Au Danemark et en Allemagne, pour répondre aux souhaits de ces « nouveaux » travailleurs, les syndicats ont commencé à rechercher quels étaient leurs besoins particuliers et leur culture.

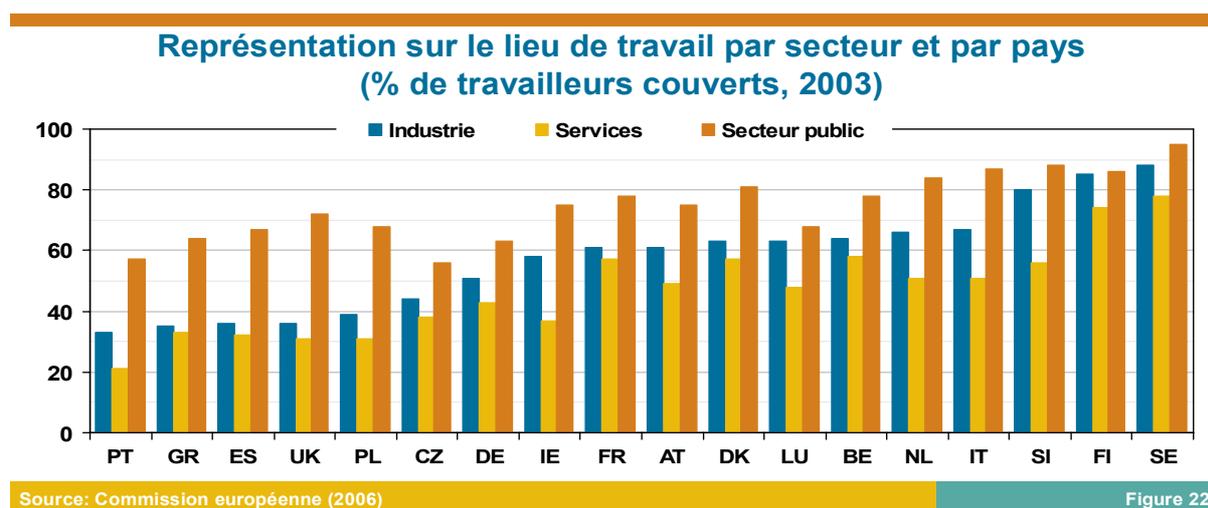
Dans plusieurs pays, ce groupe de travailleurs est contacté via internet et le courrier électronique et certains syndicats ont tenté de devenir des « e-syndicats ». Au Danemark, le syndicat

« traditionnel » des métallurgistes, Metal (fondé en 1888), qui couvre environ la moitié du personnel du secteur technique des TIC a spécialement créé un site et un groupe pour donner des conseils aux travailleurs des TIC. Le syndicat danois Prosa (fondé en 1967), destiné essentiellement aux programmeurs, essaye d'attirer les jeunes stagiaires en leur offrant une affiliation gratuite, des cours et des livres bon marché. Un autre syndicat danois, Sam-data (affilié à HK) a mené une « analyse du mode de vie » des travailleurs non syndiqués dans la « culture dot.com » et recourt aux services d'un consultant qui va rendre visite aux branches d'HK afin de fournir des informations sur cette culture. Bon nombre de syndicats ont mis sur pied des sections spéciales pour le personnel des TI, comme Datafolket, créée par le syndicat suédois du secteur financier (Finansförbundet) ou encore le Information Technology and Professionals Association, affilié au britannique Amicus.

Ces exemples montrent comment les syndicats de certains États membres ont agi dans le but d'attirer les travailleurs des TIC. Mais beaucoup de syndicats européens s'inquiètent des niveaux de syndicalisation généralement faibles et du manque de réglementation pour ce groupe de travailleurs, qu'ils considèrent comme une porte ouverte à de mauvaises conditions d'emploi dans certains cas (EIRO 2001).

Les taux de syndicalisation sous-estiment souvent la couverture de la représentation des travailleurs et ils ne constituent pas toujours les meilleures mesures d'évaluation de la force de la représentation des travailleurs au sein du secteur des services. En France, par exemple, où ces taux sont parmi les plus bas d'Europe, la représentation sur le lieu de travail est supérieure à 50% dans tous les secteurs, et les syndicats sont à même d'exercer une influence dans les négociations collectives nationales et sectorielles, qui va au-delà de leurs niveaux de syndicalisation. Toutefois, comme dans d'autres pays, de grandes parties des services du secteur privé ne sont couvertes par aucune forme de représentation collective.

La Figure 22 montre le pourcentage de travailleurs couverts par l'une ou l'autre forme de représentation collective. Dans la plupart des pays et dans tous les secteurs, ce pourcentage est plus élevé que les taux de syndicalisation des secteurs respectifs.



La figure 22 illustre que dans tous les pays, la proportion de travailleurs du secteur public couverte par l'une ou l'autre forme de représentation syndicale est supérieure à celle de l'industrie et des services.

Le défi du recrutement dans les services du secteur privé est compliqué par les employeurs, qui sont parvenus à résister à la syndicalisation. La capacité des dirigeants à communiquer directement avec les travailleurs est souvent citée comme sous-tendant cette résistance, dans la

mesure où elle est considérée comme « affaiblissant » la demande de syndicalisation venant des travailleurs (Kochan et al. 1997).

b) Représentation d'intérêts

Un second défi pour les syndicats se situe dans le domaine de la défense d'intérêts et particulièrement dans la représentation de la diversité croissante des intérêts et des expériences professionnelles des travailleurs.

Tout d'abord, les syndicats doivent de plus en plus représenter les intérêts du nombre en hausse des travailleurs peu qualifiés des services dans des domaines comme les soins, la restauration, la restauration rapide, le nettoyage, les centres d'appel et les services domestiques. Ces emplois sont souvent occupés par une main-d'œuvre féminine, jeune et immigrée et riment souvent avec bas salaires, taux élevé de rotation et conditions d'emploi atypiques. En ce qui concerne les travailleuses, les taux de syndicalisation montrent l'existence dans la plupart des pays d'une tendance à l'augmentation du pourcentage des femmes dans les affiliés (Commission européenne 2006). Mais les structures syndicales ne reflètent pas nécessairement ce déplacement de la composition de la base syndicale vers une proportion plus élevée de femmes, ce qui a des conséquences sur la capacité des syndicats à représenter efficacement ce groupe d'intérêts.

Deuxièmement, les syndicats doivent se montrer capables de représenter les intérêts des « indépendants dépendants » (Pernicka 2005).² Ces travailleurs ont été classés à mi-chemin entre les indépendants et les dépendants puisqu'ils cumulent des caractéristiques des deux : (i) ils sont officiellement indépendants mais (ii) leur revenus dépendent d'un seul employeur (Commission européenne 2006d). Toutefois, le syndicat britannique BECTU, représentant les travailleurs du secteur de l'audiovisuel et du spectacle, a contesté la définition des travailleurs économiquement dépendants comme étant ceux dont les revenus sont dépendants d'un seul client/employeur. Leurs affiliés peuvent travailler pour de nombreux clients/employeurs à un moment donné et rester dépendants des conditions prévalant sur le marché des free-lances. Il n'existe pas de définition précise et acceptée de ce groupe de travailleurs, et leur reconnaissance juridique varie d'un pays à l'autre de l'UE. On trouve aussi une série de situations professionnelles où certains font l'expérience de ce qui a été qualifié d'emploi d'indépendant « fictif » ou de « faux » indépendant, qui cachent du travail dépendant et touchent habituellement une main-d'œuvre peu qualifiée, moins chère et moins protégée (EIRO 2002). En revanche, des emplois apparaissent dans les secteurs des TIC ou de la consultance, qui concernent en général des travailleurs autonomes, qualifiés et bien payés. La situation ambiguë et potentiellement précaire de ces travailleurs représente un des principaux défis des syndicats. Les syndicats sont écartelés par le fait de représenter les intérêts pouvant être opposés des indépendants dépendants et des travailleurs aux formes d'emploi plus typiques.

Le secteur des médias imprimés a pesé son poids en matière de défense des intérêts des « indépendants dépendants ». Dans de nombreux pays européens, le secteur des médias imprimés a été un précurseur de l'organisation du mouvement syndical, créant des syndicats et étant impliqué dans les pratiques des relations sociales. Les médias imprimés ont subi des changements au fil du temps et leurs transformations actuelles ont altéré leurs pratiques des relations sociales. L'introduction de technologies toujours plus avancées, la restructuration et la réorganisation relatives des processus de production ainsi que la nécessité de créer des conditions de stabilité économique constituent les sujets essentiels pour les entreprises du secteur des médias imprimés.

² Ces travailleurs ont été qualifiés d'« économiquement dépendants » (EIRO, 2002) ou d'« indépendants dépendants » (Dølvik et Waddington, 2004).

La réduction du nombre de travailleurs dans ce secteur a accompagné d'autres grandes tendances, comme l'externalisation, les délocalisations et l'augmentation du nombre de travailleurs atypiques. Malgré ces tendances, dans la plupart des pays, les syndicats sont habituellement des organisations représentatives capables de négocier collectivement sur une base bi- ou tripartite. La plupart d'entre eux sont également membres de la grande organisation parapluie nationale.

La réglementation du travail free-lance est une question importante dans le secteur des médias imprimés, car elle recouvre une large palette de besoins, de fonctions et de caractéristiques du travail. Bien que les syndicats de journalistes œuvrent concrètement à l'amélioration des conditions des free-lances, certaines questions essentielles demeurent. Des problèmes se posent pour définir le statut de free-lance ainsi que la législation protectrice et les conventions collectives qui leur correspondent. Il est difficile de dire si les free-lances doivent être considérés comme indépendants ou comme salariés. Mais ces questions demeurent cruciales en ce qui concerne la législation sur les fonds d'assurance chômage, la législation sur les impôts et la TVA et d'autres questions sociales négociées dans des conventions collectives, comme les pensions de retraite, les congés de maternité et les indemnités en cas de maladie (EIRO 2006b).

En Allemagne et en Autriche, les syndicats ont élaboré des stratégies spécifiques pour les travailleurs économiquement dépendants dans le secteur des médias. Ils ont adopté une approche de «service» face aux besoins des membres indépendants économiquement dépendants, offrant des solutions sélectives, comme des conseils juridiques et l'aide d'un avocat devant les tribunaux du travail, des programmes de formation continue et différents produits d'assurance. Cela a été le cas pour le projet «Mediafon» créé par ver.di en Allemagne. En Autriche et en Allemagne, on est également parvenu à représenter des travailleurs indépendants économiquement dépendants en adoptant une nouvelle réglementation et un niveau de protection minimum (Pernicka 2005).

La représentation des travailleurs dans les médias imprimés met en exergue le besoin pour les syndicats d'élaborer des stratégies pour représenter la gamme des intérêts existant dans les services privés. Mais bien que des initiatives aient été prises afin de représenter les intérêts de travailleurs indépendants économiquement dépendants, un certain scepticisme règne à propos des membres indépendants au sein du personnel et des responsables syndicaux qui représentent les intérêts de membres ayant un contrat de travail classique (Pernicka 2005).

Alors que les syndicats se sont traditionnellement basés sur des notions de solidarité entre les travailleurs, d'après lesquelles ces travailleurs ont des intérêts immédiats en commun, la diversité croissante de la main-d'œuvre a donné naissance à une relation plus complexe, ambiguë et conflictuelle entre les intérêts individuels et collectifs. Les syndicats doivent renforcer leur appel aux employés érudits des services, sans aliéner le cœur même de leur base ni perdre de vue le besoin croissant de syndiquer et de soutenir les travailleurs peu qualifiés des services (Dølvik et Waddington 2004).

c) Organisation et structure syndicales

Un syndicat bien articulé s'organise autour de relations cohésives et cohérentes entre le lieu de travail, les niveaux régional, national et supranational d'organisation et d'activité (Crouch 1993). L'absence d'articulation entre les différents niveaux d'organisation ralentit les réformes internes et affaiblit souvent le pouvoir syndical vis-à-vis des employeurs, surtout dans les secteurs des services présentant des structures de direction à couches multiples. En outre, lorsque les syndicats ne parviennent pas à maintenir des structures articulées, la capacité de coordination au niveau central est affaiblie, et l'activité sur le lieu de travail est souvent isolée et relativement

inefficace. Ceci est particulièrement important étant donné que « le facteur principal expliquant la progression ou le recul des syndicats depuis 1975 semble être la mesure dans laquelle les syndicats étaient reconnus et présents sur le lieu de travail » (Boeri *et al.* 2001).

Il est donc prioritaire de redéployer des ressources et d'améliorer l'articulation avec les organisations syndicales sur le lieu de travail. On a constaté une tendance à la décentralisation des négociations, ce qui a renforcé le besoin pour les syndicats de se concentrer sur le développement des structures de représentation aux niveaux plus décentralisés. Dans le secteur des services, la concentration des syndicats par le biais de fusions est une caractéristique des vingt dernières années (Dølvik et Waddington 2004). Mais il est important de mettre en avant la diversité des expériences entre les différents pays en ce qui concerne la structure syndicale dans son ensemble. Nous présentons ci-dessous l'exemple du secteur de détail afin de mettre en lumière la diversité des structures syndicales.

Le commerce de détail est un secteur extrêmement important, qui employait plus de 20% de la main-d'œuvre des secteurs de services en 2005. Quelque 60% des travailleurs de détail sont des femmes et on trouve également un taux élevé de jeunes et de travailleurs peu qualifiés. Les salaires sont relativement faibles et les contrats à temps partiels ainsi que le travail le week-end sont très fréquents. Ce secteur traverse d'importants changements structurels, face à des processus de concentration et de diversification ainsi que des pressions pour restructurer, déréglementer et réduire les emplois/

En ce qui concerne leur structure syndicale globale, certains pays sont dans la situation assez simple d'une confédération unique ou dominante, les autres syndicats étant des confédérations relativement petites ou quelques syndicats non affiliés : ce groupe inclut l'Autriche, l'Allemagne, l'Irlande, la Lettonie, la République slovaque, la Slovénie et le Royaume-Uni.

En Allemagne, un syndicat (ver.di) représente seul tous les travailleurs des services, y compris du commerce de détail. En Irlande, Lettonie, République slovaque et au Royaume-Uni, on trouve un seul syndicat de taille importante qui représente les travailleurs de détail, généralement dans le cadre plus général du commerce, en incluant parfois certains secteurs voisins (comme les bars en Irlande). En Autriche, il existe deux grands syndicats pour le détail et tous deux sont affiliés à la seule grande confédération syndicale du pays : le premier (GHTV) représente les ouvriers du détail (plus le commerce et les transports dans l'ensemble), alors que l'autre (GPA) défend les droits des employés du secteur privé. En Slovénie, on trouve aussi deux syndicats, le plus grand étant affilié à la confédération la plus importante et l'autre à une confédération plus petite.

Dans les pays nordiques (Danemark, Finlande, Suède et Norvège), la situation est globalement celle d'une coexistence de confédérations pour les différents groupes professionnels, normalement les ouvriers, les employés et les cadres/universitaires, bien que la ligne de démarcation varie d'un pays à l'autre. Dans le secteur du commerce de détail, seuls les syndicats affiliés à la plus grande confédération (généralement composée d'ouvriers) jouent un rôle réel au Danemark (un seul grand syndicat du commerce et des employés de bureau, HK) et en Finlande (un grand syndicat des services plus quelques membres du syndicat des travailleurs des transports et un syndicat spécialisé pour les directeurs commerciaux). En Norvège, on trouve deux syndicats d'employés représentant différents groupes du commerce de détail, ainsi que le syndicat dominant composé (essentiellement) d'ouvriers (HK), alors qu'en Suède, il existe d'importants syndicats à la fois pour les ouvriers (Handels) et les employés (HTF), même si le premier est nettement plus grand.

Dans bon nombre d'autres pays, plusieurs confédérations syndicales concurrentes existent et sont surtout divisées (du moins l'étaient-elles à l'origine) par des idées politiques et/ou religieuses. Dans certains cas, cette situation se retrouve à tous points de vue dans le secteur du détail, où toutes les grandes confédérations sont présentes et actives via les sections ou les syndicats/fédérations sectoriels, parfois dans le seul domaine du commerce, parfois également dans des secteurs liés et parfois pour l'ensemble des services. Sous des formes différentes, c'est le cas en France (cinq confédérations), en Italie (trois), à Chypre (trois), en Belgique (trois), aux Pays-Bas (deux, plus un syndicat pour les cadres), en Espagne (deux) et en Bulgarie (deux).

En Belgique, les deux principales confédérations comptent chacune parmi leurs membres trois syndicats du détail – des syndicats sectoriels de l'alimentation/services et de la métallurgie et des syndicats transsectoriels d'employés – alors que la troisième confédération (plus petite) est présente dans le secteur du détail mais n'est pas organisée sur une base sectorielle. En Espagne, outre les deux syndicats affiliés aux principales confédérations, deux syndicats « d'entreprises » jouissent du soutien majoritaire des grands détaillants. En Hongrie, malgré l'existence de différentes confédérations, un seul syndicat domine le secteur du détail.

À Malte, on ne trouve qu'une seule confédération syndicale, mais le plus gros syndicat (GWU) n'en est pas membre. Le GWU est représenté dans le commerce de détail par deux sections distinctes. Enfin, il existe en Grèce différentes confédérations syndicales pour les secteurs privé et public. Un affilié de la confédération du secteur privé (GSEE) est le principal syndicat représentant les travailleurs du détail (EIRO 2004a).

Le secteur du commerce de détail met à jour des questions importantes pour la structure des syndicats dans différents pays. Bien que l'on ait assisté à une concentration des syndicats, l'exemple du secteur du détail met en évidence la diversité constante d'expérience concernant la structure et l'organisation syndicales. Dans certains pays, on a procédé à une concentration des syndicats au sein du secteur des services, comme ver.di en Allemagne, concentration qui peut être considérée comme une tentative de réaliser des économies d'échelle et d'exploiter les possibilités de recrutement afin de répondre plus efficacement à la tendance à la décentralisation et à l'internationalisation. Néanmoins, dans d'autres pays, les syndicats se font concurrence pour représenter les mêmes travailleurs, ce qui peut grever les ressources des syndicats et tourner à l'obsession de maintenir la syndicalisation dans un contexte de concurrence syndicale.

Deuxième partie

Défis et vecteurs dans le secteur des services

Le chapitre ci-après offre un aperçu des principaux facteurs de l'évolution vers une économie de services ainsi que la croissance de celle-ci, tels que les changements structurels, l'augmentation des échanges et des investissements dans les services, la libéralisation des services et le progrès technologique. Les vecteurs et défis dans l'économie des services sont étudiés à la lumière de leur impact sur l'emploi dans l'économie des services dans son ensemble et en ce qui concerne les secteurs d'UNI-Europa.

a) Conséquences des changements structurels

Au cours des dernières décennies, les États membres de l'UE ont connu une importante modification de la structure de l'emploi, à savoir une augmentation de la taille du secteur des services par rapport au secteur secondaire. Qu'on le mesure à l'aune du nombre d'emplois ou de sa valeur ajoutée, le secteur des services domine largement les économies des États membres de l'UE. Les facteurs responsables du déplacement structurel vers une économie des services et donc de la tendance à l'augmentation de la part des services dans l'emploi peuvent être regroupés en trois grandes catégories.

La première explication est le passage des marchandises aux services dans la structure de la demande finale (Clark 1951). De nombreux services aux consommateurs tels que les loisirs et les services personnels présentent une grande « élasticité de la demande par rapport au revenu » : en d'autres termes, plus les revenus sont élevés et plus la part de ces revenus consacrée à l'achat de ces services est importante. L'alimentation en est un bon exemple. Dans la tranche des faibles revenus, les dépenses en alimentation représentent une proportion importante des dépenses totales. Plus les revenus augmentent, plus cette proportion baisse. Dans les revenus plus élevés, les dépenses en alimentation (un bien) est remplacée de plus en plus par les repas au restaurant (dont la principale valeur ajoutée est un service). Ce changement structurel de la demande est un vecteur important d'augmentation de la part des services dans le PIB et dans l'emploi, particulièrement dans les secteurs d'UNI-Europa tels que le tourisme ou encore la coiffure et l'esthétique.

Une autre explication liée à la première mais néanmoins différente et qui explique la croissance des services par la demande provient de la participation accrue des femmes au marché de l'emploi et du vieillissement de la population en Europe. Au cours des dernières décennies, de plus en plus de femmes ont pris un emploi rémunéré. Une des conséquences de ce processus a été une augmentation de la demande des services tels que la garde d'enfants ou les services domestiques : plutôt que d'être fournis par un travail (féminin) non rémunéré au sein du ménage, ils sont achetés sur le marché ou, dans certains pays surtout, prestés par le secteur public (Cancedda 2001). Cependant, ces secteurs connaissent généralement un taux élevé d'emploi féminin. Une participation accrue des femmes au marché du travail et le vieillissement de la population ont également entraîné une diminution du temps dont disposent les membres du ménage qui travaillent pour préparer à manger eux-mêmes et par conséquent une tendance accrue à manger au restaurant (Fondation européenne 2003). Ce sont

notamment les restaurants de plats à emporter, une offre accrue et diversifiée de plats préparés et des services de livraison de plats à domicile pour les personnes âgées qui répondent à cette demande (Cancedda 2001). Alors que de plus en plus de femmes prennent un emploi rémunéré et s'occupent moins des personnes âgées, la proportion de personnes âgées dans la population est en augmentation. Ces deux facteurs combinés ont entraîné une demande accrue de services de soins aux personnes âgées. On s'attend à ce que ces deux tendances, c'est-à-dire la hausse du nombre de femmes qui prennent un emploi rémunéré et le vieillissement de la population, se poursuivent à l'avenir, ce qui aura un effet positif sur la demande des services susmentionnés.

Les tendances structurelles du côté de la demande sont également renforcées par les écarts entre la production de marchandises et celle de services du côté de l'offre, plus particulièrement par différents taux d'augmentation de la productivité dans les services et l'industrie (Baumol 2001). Il est généralement plus difficile d'accroître la productivité du travail dans le secteur des services que dans le secteur manufacturier : la rationalisation et la mécanisation permettent à un seul travailleur de produire de plus en plus de biens, mais ceci est impossible dans les services (on cite souvent les exemples des enseignants ou des coiffeurs). Par conséquent, le travail en heures supplémentaires se concentre généralement dans les services, au fur et à mesure que l'emploi est évincé de la production industrielle et absorbé par le secteur des services. Il faut cependant utiliser cet argument avec prudence dans la mesure où la productivité est souvent extrêmement difficile à mesurer dans les services. De plus, certains services, tels que les activités de nettoyage, semblent être parvenus à accroître leur productivité de manière substantielle (grâce au développement technologique mais également à un temps de travail allongé).

Enfin, la part grandissante des services par rapport au PIB et à l'emploi est due à l'externalisation croissante par les industries manufacturières de leurs activités de service vers des sociétés spécialisées ainsi qu'au fait que le secteur manufacturier dépend de plus en plus des services (Greenhalgh 2001, Russo et Schettkat 2001). En ce qui concerne le premier de ces facteurs, l'augmentation de l'emploi dans le secteur des services est donc avant tout un effet statistique : des sociétés autrefois appelées manufacturières réalisaient en fait un grand nombre d'activités de service en interne. Ces services sont de plus en plus souvent prestés par des sociétés spécialisées du secteur des services (et donc habituellement représentés par des syndicats du secteur des services et non industriels). En raison d'un manque de données statistiques quant à la demande de services dans les différents secteurs de l'économie, la relation entre ces secteurs n'a pas encore été bien étudiée. Mais l'expansion des secteurs des services tels que la comptabilité et les services fournis principalement aux entreprises, les services de sécurité et de nettoyage reflètent dans une large mesure la tendance à l'externalisation des tâches autrefois réalisées en interne vers des sociétés spécialisées du secteur des services. Quant au second facteur, l'augmentation du nombre d'emplois dans les services est influencée par la dépendance croissante du secteur manufacturier vis-à-vis des services de télécommunications, des services aux entreprises et autres services informatiques, qui ont fortement gagné en importance ces dix dernières années. D'après l'OCDE, les services représentent environ un quart de la consommation intermédiaire totale du secteur manufacturier dans la plupart des grandes économies (OCDE 2003).

b) Accélération des progrès technologiques

Les progrès technologiques et surtout l'évolution des TIC ont eu un impact important sur la manière dont les services sont produits, consommés et échangés de part et d'autre des frontières. L'utilisation répandue des TIC a également des répercussions importantes sur la structure des coûts et la compétitivité relative des sociétés et de secteurs entiers (Daniels 2003). Les développements technologiques ont entraîné la croissance des industries de pointe comme l'équipement informatique et de bureautique, les communications et les services

fondés sur des compétences spécialisées tels que les télécoms, les services informatiques et de l'information, la finance et les assurances. En outre, l'évolution technologique a également eu pour effet l'horizontalisation des services, ce qui signifie qu'il est de plus en plus difficile de considérer les services comme étant des activités à part alors qu'ils font davantage partie d'un système de production intégré (Daniels 2003). Par conséquent, les frontières entre biens et services deviennent plus difficilement identifiables et mesurables.

L'évolution technologique a un impact significatif sur l'emploi dans les services à plus d'un titre. Le recours aux nouvelles technologies dans des secteurs tels que les télécommunications et la finance mais également dans le commerce de détail a entraîné une baisse de l'emploi, particulièrement dans les formes plus traditionnelles de travail administratif. Un grand nombre des processus autrefois manuels deviennent de plus en plus automatisés (comme l'usage croissant de caisses enregistreuses sans caissier), entraînant une baisse de la demande pour certains travailleurs. D'autre part, des changements rapides de la technologie constituent de nouvelles demandes de compétences dans la plupart des secteurs des services, ce qui débouche sur la création de nouveaux types d'emploi. Par exemple, les progrès technologiques dans le secteur de l'imprimerie ont eu un effet énorme sur les compétences demandées (comme le fait que les nouvelles presses exigent que les utilisateurs possèdent des compétences de base en informatique). Alors que des emplois traditionnels dans ce secteur disparaissent également, on assiste d'autre part au développement de nouveaux emplois de bureau et atypiques (travail à distance, télétravail).

Par ailleurs, les évolutions technologiques ont transformé la manière dont la plupart des travailleurs du secteur des services réalisent leur tâche, avec des conséquences positives et négatives sur les emplois existants. Un des exemples positifs est l'industrie du nettoyage, dans laquelle de nouvelles évolutions techniques (comme les aspirateurs silencieux et sans fil) ont augmenté les possibilités de travailler de jour et ont donc créé beaucoup plus d'emplois à temps plein pouvant améliorer la motivation des employés, leur professionnalisme (accès facilité à la formation professionnelle) et la reconnaissance envers eux (le nettoyage n'est plus anonyme). En Suède, par exemple, le nettoyage de jour représente 78% du total. Ceci vaut aussi, mais dans une moindre mesure, pour la République tchèque et le Danemark, où il représente presque la moitié du nettoyage total (Fédération européenne du nettoyage industriel 2004).

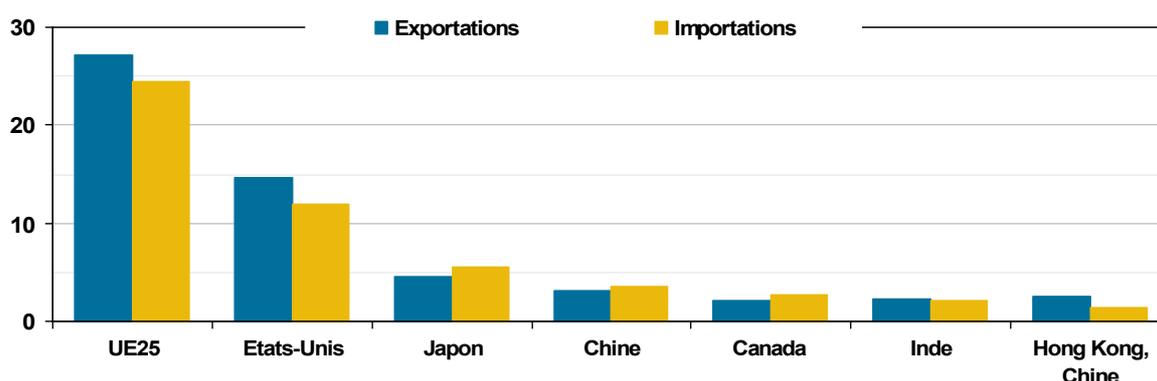
Les progrès technologiques peuvent également faciliter l'externalisation des activités de services. D'abord, les changements technologiques contribuent à l'externalisation de certaines tâches de la production vers les services. Bien que la pratique d'externalisation soit habituellement associée aux services à faible technicité, comme la restauration et le nettoyage, le secteur manufacturier a de plus en plus souvent recours à des services à des entreprises à haute teneur en savoir tels que les services informatiques, juridiques, comptables et de publicité. Ceci reflète surtout les coûts de communication réduits dus aux TIC. Ceci a eu en partie pour effet une hausse de l'emploi dans ces secteurs en réponse à la demande en forte augmentation des entreprises et des consommateurs. Parallèlement, les progrès dans les technologies de l'information et de la communication contribuent à l'internationalisation des services (où la proximité du prestataire de services par rapport au consommateur n'est plus une condition préalable à la prestation de services) et donc à l'externalisation transfrontalière de services comme la comptabilité et les centres d'appel vers des pays où la main-d'œuvre est moins chère. Ceci pourrait avoir un impact négatif sur plusieurs sociétés de services à des entreprises à haute teneur en savoir et travaillant dans l'UE, et donc des conséquences négatives pour l'emploi (EMCC 2005b). Même certaines tâches du secteur de la santé – pour lesquelles un contact face-à-face était autrefois jugé indispensable – sont devenues « négociables », le travail des radiologues étant souvent cité en exemple.

c) Augmentation des échanges transfrontaliers de services

La croissance du secteur des services s'est également accompagnée de l'expansion de la part des services dans les échanges transfrontaliers. Les progrès technologiques, les coûts de transaction réduits et le fait que les fonctions d'une entreprise puissent être désolidarisées sont certaines des forces encourageant dans une large mesure le caractère échangeable et donc la mondialisation des services. En effet, des services autrefois considérés comme non échangeables deviennent sujet au même type de concurrence à l'importation que celle qui a longtemps été le moteur des changements structurels dans la production des biens en Europe. Ces tendances ont un impact important sur la production et l'emploi dans le secteur des services dans l'UE.

Comme le montre la figure 23, l'UE25 est de loin le premier exportateur et importateur mondial de services, représentant 27% des exportations et 24,4% des importations, ce qui correspond pratiquement au double des données correspondantes pour les États-unis (14,7% et 12%). Le Japon et la Chine sont loin derrière. Une ventilation par secteur montre que les transports représentent 22% des flux intra- et extracommunautaires de services commerciaux, les voyages environ 30% et les « services commerciaux divers » plus de 50% (OMC 2006)

**Proportions d'exportations et d'importations dans les services
(%, 2005, hors commerce intracommunautaire)**



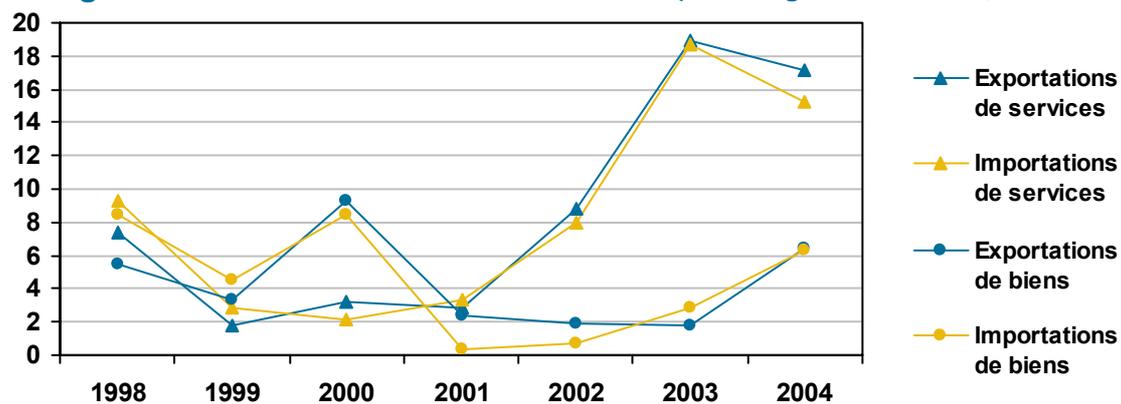
Source des données: OMC (2006)

Figure 23

Néanmoins, on souligne souvent le fait que l'importance économique des services (77% du PIB et une proportion similaire de l'emploi total) ne se retrouve pas dans les échanges de services. De tels chiffres sont utilisés pour justifier l'argument selon lequel « les services constituent le secteur économique de l'UE où les avantages comparatifs offrent le plus fort potentiel de croissance en matière d'exportations » (Commission européenne 2006a). Les entraves au commerce sont souvent identifiées comme freinant les échanges de services, ce qui débouche sur des initiatives comme la directive sur les services (Bolkestein) et l'AGCS pour le commerce extérieur des services.

Mais il est important de noter que depuis plusieurs années, les services constituent la partie du commerce de l'UE qui connaît la plus forte augmentation, récemment de 10% supérieure à celle des échanges de biens (quoique les deux chiffres soient fortement influencés à court terme par des facteurs cycliques, de taux de change et de prix à l'importation).

Echanges de biens et de services dans l'UE (% changement annuel, 1998-2004)



Source des données: OMC (2005)

Figure 24

Sans pour autant affecter tous les pays et les secteurs de services de la même manière, le surplus croissant du commerce des services aboutira de manière générale à une hausse de la production et de l'emploi dans l'UE.

d) Libéralisation du commerce des services

Les décisions de libéralisation des échanges prises à l'OMC et dans l'UE ont des conséquences de plus en plus importantes pour les emplois de services dans l'UE tant en ce qui concerne leur nombre que leur qualité.

Libéralisation interne – directive sur les services

La directive sur les services, qui a été un des textes législatifs les plus contestés de ces dernières années, vise à créer un marché intérieur ouvert pour le secteur des services en réduisant les obstacles non tarifaires qui limitent la liberté d'établissement et en réduisant les entraves à la libre prestation de services. Pour atteindre ces objectifs, elle prévoit divers outils de coopération, de reconnaissance mutuelle et d'harmonisation. La directive couvre les services aux entreprises comme la consultance en gestion, la certification et l'essai, la gestion des infrastructures (y compris la maintenance et la sécurité dans les bureaux), la publicité, le recrutement, les services liés aux droits de propriété intellectuelle et les services d'agents commerciaux ainsi que les services offerts à la fois aux entreprises et aux consommateurs (comme les conseils juridiques ou fiscaux, les services immobiliers, la construction – y compris les architectes – les professions de distribution et les agences de voyage) et les services aux consommateurs (par exemple le tourisme, les services de loisirs, les centres sportifs et les parcs d'attraction). En outre, les services couverts par la directive englobent les services d'intérêt économique général. Les États membres peuvent définir quels services appartiennent à cette catégorie, mais habituellement, la définition comprend les services postaux, l'approvisionnement en eau, l'électricité et le traitement des déchets, et seules quelques dispositions de la directive s'appliquent à ces services. La directive sur les services exclut les services sensibles comme les soins de santé et les services sociaux, les agences de travail intérimaire et les services de sécurité privée ainsi que les services audiovisuels. De plus, les services déjà couverts par une législation sectorielle tels que les services financiers, les communications électroniques et les transports (y compris les services portuaires) sont écartés.

Dans les débats qui ont accompagné le processus législatif, des chiffres comme ceux provenant du Copenhagen Economics (un institut de recherche mandaté par la Commission européenne) qui prédisait la création de 600.000 nouveaux emplois et une augmentation de la consommation de 0,6% suite à la mise en œuvre de la directive, ont souvent été cités (Copenhagen Economics 2005). La logique qui sous-tend ces résultats est que des obstacles moindres réduiront les coûts opérationnels et stimuleront la concurrence au sein des États membres et entre eux. Ceci entraînera une baisse des prix, une hausse de la productivité et une augmentation des salaires, autant d'éléments qui stimulent la demande et permettent un gain net d'emplois, de valeur ajoutée et de consommation. Mais ces chiffres doivent être utilisés avec prudence pour plusieurs raisons (par exemple, le modèle part du principe du plein emploi dans les États membres, ne tient pas compte du coût de mise en œuvre de la directive, etc.). Par opposition, les détracteurs de la directive, notamment les syndicats aux niveaux européen et national, ont exprimé des préoccupations graves quant à l'impact négatif de la déréglementation, l'érosion des droits et de la protection des travailleurs, la réduction des normes de protection sociale et environnementale et la menace pour la prestation de services essentiels aux citoyens européens.

Après presque trois ans de débats, plusieurs amendements importants ont été introduits à la « directive Bolkestein » originelle avant son adoption par le Parlement européen le 15 novembre 2006. Dans la proposition, le principe du pays d'origine a été supprimé, permettant aux États membres d'exercer une meilleure surveillance et de mieux appliquer les règles nationales afin de protéger l'intérêt public; le droit du travail est exclu et surtout les questions liées au détachement des travailleurs ; les droits fondamentaux de négociation et d'action collectives doivent être respectés. La directive sur les services entrera en vigueur en décembre 2009.

Libéralisation du commerce extérieur - AGCS

L'AGCS est un cadre juridique multilatéral pour le commerce international des services, négocié lors de l'Uruguay Round sur les négociations en matière de commerce mondial, et entré en vigueur en 1995. Le but de l'Accord est la libéralisation progressive du commerce des services via des cycles de négociation réguliers. Les négociations sur l'AGCS impliquent un système de demandes et d'offres : des pays présentent des demandes reflétant ce que des membres de l'OMC souhaitent obtenir de la part de partenaires commerciaux en termes de libéralisation du commerce des services et des offres représentant ce que les membres sont prêts à accepter comme ouverture des marchés sont alors présentées. D'après le calendrier initial, les versions finales des projets d'échéanciers d'engagements pour le cycle actuel – le Programme de Doha pour le Développement – devaient être présentées au plus tard en octobre 2006. Étant donné la suspension du PDD, les négociations sur les services ont également été suspendues. Lorsque le présent texte a été rédigé, on ne savait pas encore quand les négociations AGCS reprendraient.

Les offres de l'UE au titre de l'AGCS couvrent un nombre important de secteurs couverts par UNI-Europa, en particulier la finance, les télécommunications, la distribution, les services prestés par les professions libérales, les TI et le tourisme. Les services postaux sont également inclus et sont devenus un élément très important des négociations AGCS actuelles.

D'aucuns affirment souvent que la libéralisation des services dans le cadre de l'AGCS offre un potentiel de création d'emplois. Comme c'est le cas pour la libéralisation interne du commerce des services, on s'attend à ce que l'ouverture des marchés de services à la concurrence internationale favorise une amélioration de la qualité et l'innovation dans les processus, réduise l'ampleur du gaspillage des ressources et les possibilités de recherche de rente, limite le pouvoir de chaque opérateur économique et garantisse la disponibilité permanente des produits aux utilisateurs dans des conditions raisonnables (OMC 1998). Par opposition, les

détracteurs, dont font partie les syndicats et certaines ONG, insistent sur le fait que les négociations de l'AGCS se basent sur une foi aveugle dans les avantages économiques et sociaux de la libéralisation, ce qui n'est étayé par aucune étude d'impact globale ou sectorielle (Education International 2001 ; UNI 2002).

À ce jour, les offres faites au titre de l'AGCS ont surtout constitué en un exercice d'immobilisme dans le sens où les engagements reflètent la situation actuelle et ne proposent aucune nouvelle perspective. En outre, les offres faites le sont à titre préliminaire puisque leur contenu doit encore être négocié. Par conséquent, une grande partie de l'attention suscitée par l'AGCS provient de l'impact potentiel du résultat des négociations plutôt que des réalisations concrètes. Mais en raison du manque de clarté des dispositions de l'AGCS, de l'étendue de son champ d'application et du manque d'évaluation, l'AGCS a fait naître plusieurs préoccupations au sein des syndicats, surtout en ce qui concerne le pouvoir réglementaire des gouvernements (et des partenaires sociaux), l'accès aux services publics et les incidences éventuelles sur le nombre d'emplois, les salaires et les conditions de travail dans l'UE (UNISON 2003, CISL 2003, voir également ci-dessous sous Migration).

e) Privatisation et marchandisation

Une des tendances les plus importantes dans le développement du secteur des services est la « marchandisation » (*de l'anglais marketization - instauration d'une économie de marché*) et la privatisation des services publics sur fond de large tendance à la libéralisation et à la déréglementation. Bien que ce phénomène varie en ampleur et en intensité d'un État membre à l'autre, il a entraîné un mélange complexe d'activités publiques et privées, déplaçant ainsi la frontière entre services publics et privés. Les principaux arguments en faveur de l'introduction du secteur privé tiennent à la nécessité d'améliorer les performances et l'efficacité du secteur des services. Mais les expériences en matière de privatisation et de marchandisation ont été inégales et controversées et l'impact sur la production, le prix et la qualité des services n'a pas toujours été positif, ce qui a suscité dans certains cas des préoccupations au sein de groupes de citoyens et de consommateurs. De plus, la marchandisation et la privatisation des services a eu un impact sur la quantité et la qualité de l'emploi dans les secteurs concernés. Il ne fait aucun doute que les importants changements dans ces secteurs posent de nouveaux défis aux syndicats. Il est difficile de réaliser une évaluation de ces effets dans le cadre de la présente étude, bien que la plupart des travailleurs du secteur public soient syndiqués auprès d'affiliés de la FSESP, alors que leurs homologues du secteur privé appartiennent plus souvent à des syndicats d'UNI-Europa (les services postaux, de télécommunication et de radiodiffusion publique dans l'UE constituent une exception notable). Nous n'analysons donc pas ici cet important moteur de changement dans le secteur des services de manière générale.

f) Évolution des IDE dans les services

Investissements directs étrangers

La composition sectorielle des IED penche de plus en plus vers les services depuis les années 1980. Ceci a coïncidé avec la croissance du commerce international des services et surtout des services intermédiaires (contributions à la fabrication). L'effet cumulatif de cette évolution est qu'en 1998, les actions d'IDE intracommunautaires investies dans les activités de services représentaient 60% du total des IDE, atteignant 80% fin 2003, alors que la part correspondante d'actions d'IDE provenant d'investissements en dehors de l'UE dans les services représentait 56% en 1998 et 75% en 2003. Par comparaison, la part d'actions d'IDE intracommunautaires dans le secteur secondaire a chuté de 34% à 15% et de 37% à 19% pour les IDE hors UE dans la même période.

Actions IDE dans les secteurs secondaire et tertiaire (1998, 2003)

	1998	2003
IDE hors UE dans services	56%	75%
IDE intra-UE dans services	60%	80%
IDE hors UE dans secteur secondaire	37%	19%
IDE intra-UE dans secteur secondaire	34%	15%

Source: Eurostat (2006a)

Tableau 11

Alors qu'augmentaient les actions d'IDE intracommunautaires dans tous les types de services, la croissance était la plus nette dans *les activités financières* (de 35% à 55%) et dans les *transports et télécommunications* (de 5% à 9%), surtout en raison de la hausse des investissements dans les télécommunications pendant la période 1999-2001. L'importance relative des investissements dans le secteur du *commerce* est passée de 16% en 1998 à 7% en 2003 et de 41% à 27% en ce qui concerne les *services aux entreprises*. Quant aux flux d'investissements étrangers provenant d'en dehors de l'UE, les *activités financières* et les *services aux entreprises* en composaient la majeure partie de 1998 à 2003 (Commission européenne 2006b).

De manière générale, les flux transfrontaliers croissants d'IDE ont entraîné un renforcement de la concurrence entre les pays pour attirer les investissements étrangers. Mais ces investissements ne sont pas nécessairement bons pour l'augmentation de l'emploi dans le secteur bénéficiaire, comme semble le montrer celui des activités financières, qui a connu la plus forte augmentation de sa proportion du total d'actions d'IDE intracommunautaires et provenant d'en dehors de l'UE, mais qui a vécu parallèlement la plus lente croissance (négative dans certains pays) de l'emploi. Particulièrement dans les nouveaux États membres, les flux entrants d'IDE sont souvent associés à de fortes améliorations de la productivité qui peuvent avoir des effets négatifs sur l'emploi, du moins à court terme (par exemple, l'IDE d'un gros détaillant international peut détruire l'emploi local dans de plus petits magasins).

Externalisation et délocalisation

L'augmentation des IDE et les progrès technologiques, combinés à l'élargissement de l'Union européenne en 2004 ainsi qu'à l'intégration continue de pays à bas salaires comme la Chine et l'Inde dans l'économie mondiale, ont également suscité des craintes quant à la concurrence des bas salaires, l'externalisation et la délocalisation dans le secteur des services (pour une analyse globale, cf. Galgóczi et al. 2006). Comme nous l'avons déjà vu, le changement technologique – surtout le développement accéléré des technologies de l'information et de la communication – a eu pour conséquence que les activités de services autrefois non échangeables le sont devenues et sont donc tombées sous le coup de la concurrence internationale, de l'externalisation et de la délocalisation. L'externalisation et la délocalisation deviennent également plus tentantes pour les employeurs en raison des différences salariales importantes au sein de l'UE25 (surtout les différences entre l'Ouest et l'Est) et entre l'Europe et les pays à bas salaires, particulièrement en Asie. (Parallèlement, ces différences salariales diminuent chaque jour, du moins en Europe).

Mais les possibilités technologiques et les écarts salariaux ne sont que deux des nombreux facteurs pouvant influencer la décision d'une société de garder son site ou de délocaliser une partie de ses activités à l'étranger. Certains facteurs encouragent une telle délocalisation, d'autres la découragent. Premièrement, certains types d'emplois ne peuvent tout simplement pas être déplacés : pour un grand nombre de services, une étroite proximité avec le consommateur est

essentielle. Les exemples les plus évidents sont les services personnels où le travailleur doit être physiquement proche du bénéficiaire des services (comme les coiffeurs), mais beaucoup d'autres sortes de services tombent dans cette catégorie. De même, il est difficile dans certains types de sociétés de scinder les processus de production ou de se lancer dans une gestion à distance pour des raisons techniques ou de taille. Deuxièmement, la question de savoir si la délocalisation entraîne une réduction des coûts (pour une qualité de produit donnée) se pose également. Ceci dépend des niveaux salariaux – estimés à l'aune de la productivité du travail – mais également, par exemple, des coûts de formation, des transports et autres coûts logistiques, de l'infrastructure disponible, des coûts liés aux obstacles réglementaires, de la fiscalité et du soutien de l'état. Troisièmement, les sociétés doivent se demander si elles peuvent trouver ailleurs des employés offrant la formation et l'expérience nécessaires, ou s'il existe des obstacles culturels et linguistiques. Quatrièmement, il faut tenir compte du contexte social et politique général, allant de l'état des relations sociales à des questions de stabilité politique et économique.

Une récente étude de Mc Kinsey a examiné la question des délocalisations internationales potentielles et effectives et a livré une analyse utile de l'écart entre les deux dans le cas des services (McKinsey Global Institute 2005). La délocalisation des emplois tertiaires de pays à haut salaires vers des pays à bas salaires est davantage limitée – du moins à un niveau agrégé – par la demande que par l'offre. Autrement dit, dans les conditions actuelles, les entreprises occidentales ne veulent pas délocaliser autant d'emplois qu'il n'y a d'individus dans les autres pays qui voudraient les prendre. Une part très importante des emplois des services – 11% environ – pourraient en théorie être réalisés n'importe où dans le monde. Il existe également une offre potentielle considérable de main-d'œuvre dans les pays à bas salaires, largement supérieure à la demande actuelle et attendue pour les prochaines années. Mais par rapport à ces chiffres, les cas de délocalisation effective sont extrêmement limités pour des raisons comme celles évoquées ci-dessus ainsi qu'à cause de plusieurs problèmes du côté de l'offre dans les pays à bas salaires. Il peut s'agir d'un niveau de qualifications trop peu élevé, de facteurs linguistiques et culturels, de pénurie de main-d'œuvre, de lieux à forte intensité d'IDE, pour ne citer que ces exemples.

Néanmoins, les progrès technologiques permanents et l'amélioration de l'enseignement, des infrastructures et d'autres facteurs dans les pays à bas salaires peuvent permettre d'augmenter la gamme des services pouvant être externalisés et délocalisés ainsi que les bénéfices potentiels de telles opérations. Par ailleurs, les syndicats et les travailleurs sont de plus en plus mis sous pression par les employeurs pour faire des concessions lors de négociations collectives, ces employeurs brandissant la menace de la délocalisation comme arme de négociation (même s'ils n'ont nullement l'intention de déplacer leurs activités). Le risque est qu'un peu partout en Europe, les travailleurs ne perdent systématiquement face aux actionnaires, qu'on ne monte ces travailleurs les uns contre les autres, et que les salaires et les conditions de travail ne baissent à tous points de vue. En outre, la décentralisation des négociations et les activités d'un groupe croissant de multinationales ont rendu le maintien ou la régénération de structures, d'activités ou d'organisation syndicales articulées plus difficiles. Les syndicats doivent se demander comment réagir à de telles pressions, par exemple en améliorant les informations dont ils disposent sur l'état réel et les intentions des entreprises, ou via une coordination transfrontalière des négociations collectives.

Fusions et acquisitions

Le principal facteur expliquant l'augmentation des IDE est l'existence de fusions et d'acquisitions transfrontalières, où les services représentent 56% du total des ventes et 64% des achats (CNUCED 2006). Les secteurs les plus importants sur le plan de la valeur des F&A en 2005 étaient les services aux entreprises, les transports et les communications. Les services financiers ont également conservé un rôle prédominant dans ces opérations avec 23% des ventes et 63% des achats de toutes les entreprises du secteur tertiaire. La consolidation dans les secteurs bancaires,

des investissements et des assurances ainsi que le besoin de répartir les coûts de gros investissements dans les nouvelles technologies de l'information sont perçus comme les raisons principales d'un grand nombre d'opérations. Un autre secteur d'UNI-Europa, le commerce, a réduit de plus de moitié sa part dans les ventes liées aux F&A dans le secteur des services pour passer à quelque 8% des ventes et 5% des achats. La valeur des ventes conclues dans ce secteur a cependant connu une augmentation constante pour atteindre presque 30 milliards USD en 2005.

L'impact des F&A sur l'emploi dans les services n'est pas le même pour tous les secteurs. Par exemple, l'étude d'UNI-Europa réalisée en 2000 estimait que les fusions, acquisitions et prises de contrôle dans les années 1990 avaient entraîné la disparition de 130.000 emplois dans le secteur financier de 8 pays. Contrairement à d'autres secteurs dans lesquels l'effet des F&A sur le taux d'emploi a surtout été négatif, les recherches de la Fondation européenne montrent que la consolidation dans le secteur du commerce n'a pas nécessairement entraîné de pertes directes d'emplois dans les sociétés qui fusionnaient. L'emploi dans le commerce, surtout de détail, a continué à croître au rythme de la mondialisation des échanges. Mais dans bon nombre de pays, la consolidation du secteur a eu un effet destructeur sur les emplois dans les petites et moyennes entreprises, évincées du marché par les multinationales concurrentes, plus grandes et disposant de plus de ressources. Bien que des emplois soient créés dans les multinationales, le rapport de l'OIT estime que ceux-ci sont insuffisants pour compenser les pertes dans les petites structures (OIT 2003).

Financialisation

Outre les activités « normales » de F&A, les travailleurs et les syndicats sont confrontés à la menace de rachats par des fonds de capital-investissement, qui concentrent des capitaux privés pouvant s'élever à plusieurs milliards d'euros. Plusieurs de ces fonds (Blackstones est le plus important avec un portefeuille de plus de 30 milliards USD) deviennent de facto les plus gros employeurs du monde mais, en agissant dans l'ombre, ils cherchent souvent à contourner les responsabilités normales des employeurs, notamment d'établir des relations sociales de confiance avec les syndicats. De plus, les activités de certains de ces fonds (mais pas tous) rappellent la folie des achats par endettement (« leveraged buy-out ») dans les années 1980. Les sociétés dont la valeur des actions est provisoirement basse sont rachetées, leurs actifs et leur capital (y compris les fonds de pension des travailleurs) sont liquidés et empochés par les entreprises alors que les investissements à long terme connaissent des coupes claires, ce qui menace l'avenir à long terme de la société et de l'emploi.

Dans la plupart des cas, le prix d'achat de la société n'est pas payé par le fonds lui-même, mais la somme est empruntée et la dette qui en découle est imputée à la société, qui doit alors générer en peu de temps des revenus énormes pour rembourser cette dette et enrichir les membres de ce fonds. La direction en place est encouragée à participer en se voyant proposer des incitations financières. Les dirigeants véritablement intéressés dans l'avenir à long terme de la société sont démis de leurs fonctions. Chez les travailleurs, la pression exercée pour réaliser d'importants bénéfices entraîne des licenciements, des externalisations et des délocalisations et une pression pour réduire les coûts salariaux et d'autres avantages aux employés. Bien qu'ils ne soient pas spécifiques au secteur des services, on a assisté à plusieurs exemples très médiatisés (comme Gate Gourmet et Hertz).

g) Mobilité transfrontalière accrue des travailleurs et des prestataires de services

La mobilité transfrontalière accrue des travailleurs entre les nouveaux et les anciens États membres est un élément important qui a suscité des controverses quant à son impact sur les marchés de l'emploi en Europe. Il est évident que la mobilité transfrontalière accrue des travailleurs entraîne un certain nombre de coûts et d'avantages potentiels tant pour les pays envoyant des migrants que pour les pays destinataires. Les effets agrégés positifs ou négatifs de

la migration de la main-d'œuvre dépend à la fois des caractéristiques du travailleur migrant (par rapport aux travailleurs existants) et de celles des marchés du travail dans les pays de départ et de destination. Les utilisateurs de main-d'œuvre immigrée (employeurs, consommateurs de services) tirent surtout des avantages de l'arrivée croissante de travailleurs migrants, mais on pourrait s'attendre à des conséquences négatives pour les prestataires des mêmes services (les travailleurs disposant de compétences similaires ou occupant des emplois similaires) dans les pays de destination (et vice versa dans les pays d'origine). Les immigrants devraient eux-mêmes bénéficier de salaires plus élevés (« attentes rationnelles »), bien qu'il apparaisse dans certains cas que ces avantages ne se concrétisent pas toujours, les immigrants étant souvent les moins bien lotis des marchés de l'emploi.

Une manière de voir ceci est de comparer le meilleur et le pire des scénarios. Les effets agrégés seront les meilleurs tant pour le pays de départ que celui d'arrivée lorsque : un travailleur quitte son pays où ses compétences sont trop courantes (sous-emploi ou chômage) et correspondent à un bas salaire ou revenu et il prend un travail répondant à ses compétences moyennant un salaire plus élevé dans un pays où la demande est excédentaire dans ce domaine, envoie une partie de son revenu chez lui puis retourne dans le pays d'origine avec des compétences ou une productivité supérieure pour obtenir un travail relativement mieux rémunéré. Les effets agrégés seront probablement les plus négatifs lorsque les jeunes travailleurs disposant de compétences essentielles mais faiblement rémunérées partent – et menacent ainsi le développement économique de leur pays – pour prendre un travail non qualifié (mais mieux rémunéré) dans des économies à taux de chômage et salaire élevés, augmentant ainsi la pression (salaires, chômage) sur ceux qui sont déjà défavorisés tout en subissant une érosion de leurs compétences, une perte de statut etc.

Une étude plus détaillée serait nécessaire pour déterminer si, à ce jour, la migration au sein de l'UE élargie s'est davantage apparentée à l'extrême positif ou négatif du spectre des possibilités décrites ci-dessus. On trouve de nombreux exemples de ce cas de figure au Royaume-Uni, où aucune disposition transitoire n'a été introduite concernant les mouvements des travailleurs des pays de la ECO (bien que des limites aient été imposées à la libre circulation des travailleurs de Roumanie et de Bulgarie). D'après les estimations, quelque 600.000 migrants sont allés travailler au Royaume-Uni au cours des deux années qui ont suivi l'élargissement, dont 62% viennent de Pologne (Gilpin 2006).

Mais ces données ne tiennent pas compte du fait qu'un grand nombre de ces travailleurs migrants en provenance des nouveaux États membres ne travaillent à l'étranger que durant quelques mois. On ne sait donc pas exactement combien parmi les 600.000 travailleurs ont quitté le Royaume-Uni pour ensuite y revenir exercer un travail temporaire. La même étude montre que la plupart des travailleurs migrants étaient employés dans le secteur des services comme les hôtels et les restaurants, la construction et les services sociaux. La concentration sectorielle de la main-d'œuvre migrante (étrangère) indique que ces travailleurs ont tendance à trouver des emplois peu qualifiés. En outre, l'OCDE a fourni des preuves concrètes d'une importante surqualification des travailleurs migrants (plus que pour les travailleurs autochtones) dans la fonction qu'ils exercent, ce qui signifie que les migrants hautement ou moyennement qualifiés occupent souvent des emplois peu qualifiés. Cela pose la question de savoir si une telle immigration est vraiment bénéfique d'un point de vue économique (OCDE 2006b). De plus, les statistiques salariales britanniques indiquent que les nouveaux travailleurs de l'ECO travaillent pour un salaire horaire correspondant environ à la moitié de celui des employés locaux, ce qui suggère l'existence d'une pression à la baisse sur les salaires pour les travailleurs autochtones peu qualifiés avec lesquels ils sont en concurrence. Mais aucun effet sur le chômage au Royaume-Uni n'a pu être observé. Au Royaume-Uni, les migrants de l'ECO sont globalement perçus comme apportant un plus au marché britannique de l'emploi, y compris par le mouvement syndical, mais cette évaluation

positive est due à la croissance économique relativement élevée au Royaume-Uni, et pourrait changer si la croissance économique ralentit ou si le chômage augmente.

Les mouvements temporaires de prestataires de services (Mode 4) dans le contexte de l'AGCS (dont les rouages ont été décrits ci-dessus) sont un autre aspect important dans les débats sur la mobilité de la main-d'œuvre. À ce jour, les flux de travailleurs relevant du mode 4 ont été limités. Néanmoins, le mode 4 de l'AGCS s'est avéré être un des principaux thèmes lors des négociations AGCS. En ce qui concerne les conséquences pour l'UE en tant que « pays » de destination, les impacts de la libéralisation du Mode 4 dépendent de la catégorie des travailleurs en question et de leur niveau de qualifications, de la durée de leur séjour et des salaires payés dans le pays d'accueil ou d'origine. Les travailleurs transférés à l'intérieur d'entreprises et dont le mouvement est autorisé par l'AGCS suscitent relativement peu de préoccupations. Mais la circulation croissante de prestataires de services contractuels employés par des sociétés étrangères ou indépendants ainsi qu'une augmentation potentielle des flux de prestataires de services moyennement ou peu qualifiés soulèvent des questions et des craintes importantes. Par exemple, les partisans de la libéralisation du Mode 4 font valoir le fait que les travailleurs temporaires étrangers viennent habituellement compléter et non remplacer la main-d'œuvre locale, et ces travailleurs temporaires n'évoluent que dans les secteurs dans lesquels il y a une pénurie de travailleurs. Pourtant, le contraire peut être également vrai. Les fournisseurs de service qui se déplacent temporairement au titre du Mode 4 pourraient directement faire concurrence à ceux du pays d'accueil, pour lesquels le travail en question est permanent. Bien que la migration sous le Mode 4 soit temporaire, il est possible que le nombre croissant de tels séjours et que le flux continu de travailleurs crée une concurrence importante pour les travailleurs locaux. Des dispositions floues dans l'AGCS qui pourraient permettre d'avoir recours à des travailleurs en mode 4 selon un système de rotation alimentent de telles craintes. La disponibilité de travailleurs étrangers temporaires pourrait également miner les pressions exercées pour répondre aux pénuries de main-d'œuvre via une formation accrue des ressortissants nationaux ou de meilleures conditions salariales et de travail. Par exemple, dans des secteurs comme les TI, les employeurs en Europe préfèrent souvent engager une main-d'œuvre moins chère ailleurs que recycler des travailleurs. Les travailleurs étrangers temporaires ont tendance à se concentrer dans des secteurs comme les soins de santé, les technologies de l'information, l'accueil et la restauration ainsi que la construction. Les conséquences d'une mobilité accrue des prestataires de services temporaires ne seront pas les mêmes dans tous ces secteurs.

Une plus grande mobilité transfrontalière des travailleurs et des prestataires de services revêt une grande importance pour le mouvement syndical. Les activités syndicales visant à sensibiliser les travailleurs migrants vulnérables et à s'assurer de la bonne application de leurs droits sont capitales. Pour répondre à ce besoin et pour la première fois depuis la seconde guerre mondiale, une section syndicale entièrement composée de travailleurs migrants est née en Grande-Bretagne en octobre 2006. Un autre exemple est la création de sections polonaises à Southampton et Glasgow, d'autres devant encore voir le jour ailleurs dans le pays (où l'on trouve d'importants groupes de travailleurs polonais). En outre, des liens ont également été créés avec des syndicats polonais, et la confédération syndicale du nord ouest a fait venir un représentant national de Solidarnosc pour qu'il prodigue des conseils en matière de droit social. Cette confédération participe désormais à des salons de l'emploi à Varsovie et de nombreux syndicats ont une section en polonais sur leurs sites webs et dans leurs formulaires d'inscription. Des discussions sont également en cours en ce qui concerne la question de savoir s'il faut autoriser les Polonais à adhérer à des syndicats avant d'arriver en Grande-Bretagne et à ne payer leurs cotisations qu'une fois qu'ils ont commencé à travailler. De telles initiatives sont perçues comme ayant un effet réel sur le mouvement syndical et aident à lever les obstacles entre les nouveaux arrivants et ceux qui ont dit soupçonner que ces travailleurs étaient surtout utilisés pour miner la main-d'œuvre existante (Campbell 2006).

Troisième partie

Perspectives d'emploi pour les services

Le présent chapitre offre un aperçu du potentiel de croissance et de création d'emploi pour le secteur des services dans l'UE, en faisant la distinction entre différents services lorsque cela est possible. Le potentiel de création d'emploi d'un point de vue quantitatif et qualitatif est analysé à la lumière des principaux vecteurs et défis identifiés dans le chapitre précédent.

La croissance rapide du secteur tertiaire au cours des dernières décennies a été une des principales tendances du point de vue social, politique et surtout économique dans pratiquement tous les pays. Le secteur des services représente déjà presque trois quarts de la production dans les États membres de l'UE. La croissance des industries de services existantes, la naissance de nouveaux services – surtout à la lumière de l'évolution technologique, démographique et autres – et l'internationalisation accrue amènent à penser que le secteur des services continuera à gagner en ampleur et en intensité.

Les analyses contenues dans le présent rapport ont montré que la croissance économique et de l'emploi via le développement des services constitue une question complexe donnant lieu à de nombreuses possibilités et défis. Ceci reflète avant tout la nature éminemment hétérogène des services et donc la diversité des tendances qui existent au sein de ce secteur. Les défis et les perspectives de croissance varient selon les sous-secteurs des services, en fonction entre autres de leurs caractéristiques structurelles, y compris du potentiel de progrès technologique et de croissance de la productivité, et des possibilités de concurrence nationale et internationale.

D'abord, le potentiel de création d'emploi du secteur tertiaire devrait être étudié dans le contexte de changements structurels de l'économie. Au cours des dix dernières années, la part des services dans l'emploi dans l'UE n'a cessé d'augmenter, alors que la part des secteurs primaire et secondaire a baissé sans arrêt. Il n'y a aucune raison de penser que cette tendance va s'inverser.

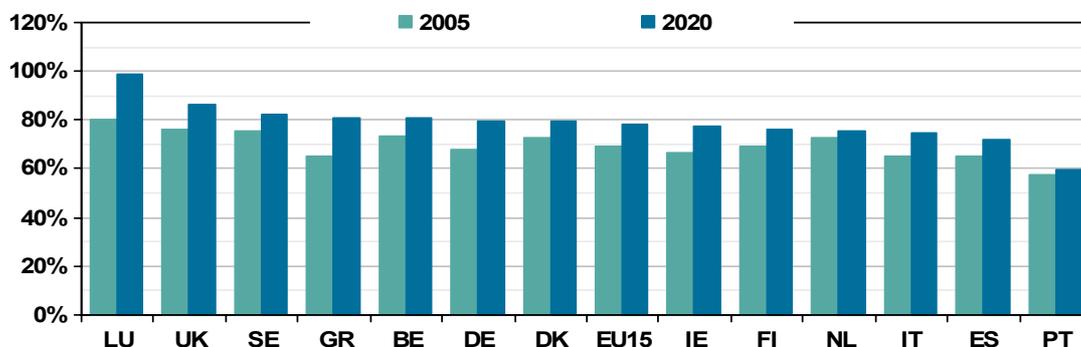
Bien qu'il faille toujours faire attention à ne pas prédire l'avenir sur base d'une simple extrapolation de tendances récentes, ceci peut servir de point de départ à une évaluation. Les calculs suivants reprennent les taux de croissance annuels moyens pour l'emploi total ainsi que l'emploi pour tout le secteur des services et pour les sous-secteurs des services au cours des dix dernières années et réalisent une projection des taux d'emploi et de la répartition de celui-ci au cours des 15 prochaines années.³ Dans un second temps, nous tentons d'évaluer d'un point de vue qualitatif l'influence grandissante ou décroissante des différents vecteurs.

La figure 25 montre ainsi que si les tendances actuelles se poursuivent, 80% de tous les emplois dans l'UE15 seront dans le secteur des services d'ici 2020. Et en 2020, au Luxembourg, l'emploi dans le tertiaire pourrait dépasser les 95%; au Royaume-Uni, en Suède et en Grèce, il pourrait franchir la barre des 80%. Cependant, au Portugal, l'emploi dans les services continuera de

³ Dans la mesure où nous ne disposons que d'une courte période (5 ans) pour les taux de croissance de l'emploi de l'UE25, qui auraient pu en outre subir des distorsions en raison de cycles conjoncturels, les projections se limitent à l'UE15.

tourner autour des 60%, ce qui laisse entendre qu'il subsistera des différences importantes entre les États membres de l'UE quant à la part des services dans l'emploi total.

Emploi dans les services dans plusieurs Etats membres (% de l'emploi total, 2005 et 2020)



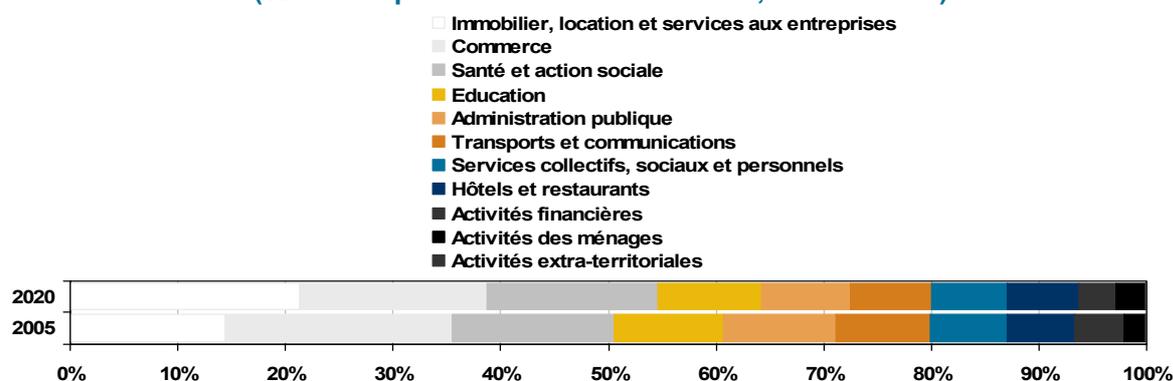
Source des données: Eurostat (2006c), calculs propres

Figure 25

Entre 1995 et 2005, le plus gros employeur dans le secteur des services était le secteur du commerce, suivi par la santé et l'action sociale, l'immobilier, la location et les services aux entreprises. Ce dernier secteur est celui dans lequel le nombre d'emplois augmente le plus rapidement (la croissance cumulée de l'emploi pour la période 1995-2005 était de 60%). Si l'emploi dans les sous-secteurs des services continue à se développer au même rythme qu'au cours des dix dernières années, d'ici 2020, l'immobilier, la location et les services aux entreprises deviendront le premier employeur du secteur des services (et de l'économie en général), dépassant ainsi le commerce et représentant plus de 20% de l'emploi total dans les services (Figure 26).

Le plus gros employeur en 2005 – le commerce – devrait connaître une croissance plus lente et ne correspondre en 2020 qu'à 17% de l'emploi total dans les services. La part de l'emploi occupée par la santé et l'action sociale continuera d'augmenter (parallèlement au vieillissement de la population et à la demande montante en soins aux personnes âgées). D'ici 2020, ce secteur représentera 16% de l'emploi total dans les services si la tendance actuelle se maintient.

Emploi par sous-secteur de services (% de l'emploi total dans les services, 2005 et 2020)



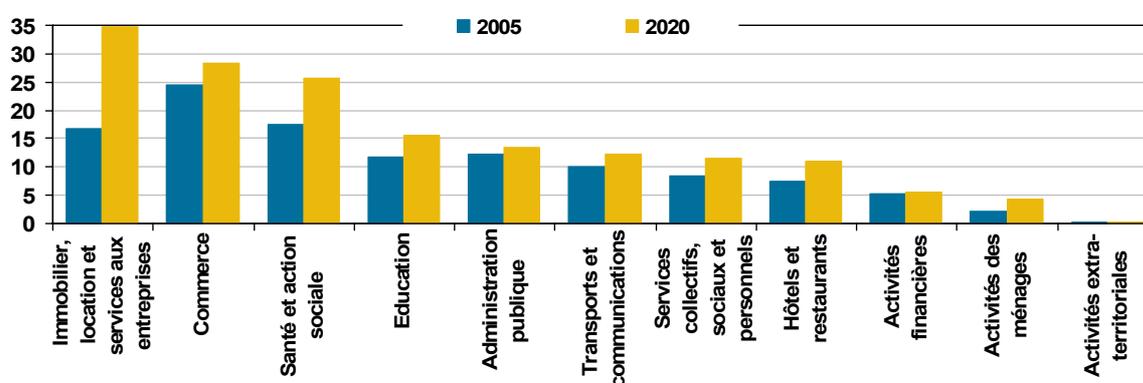
Source des données: Eurostat (2006c), calculs propres

Figure 26

Dans le secteur des activités financières, l'emploi a régressé dans plusieurs pays et la croissance cumulée de l'emploi au niveau de l'UE25 a été la plus lente dans les années 1995 à 2005. Par conséquent, si l'emploi dans ce secteur maintient son rythme de croissance, sa proportion de l'emploi tertiaire total pourrait passer de 4,5% en 2005 à 3,4% en 2020.

La figure 27 montre le nombre estimé de personnes travaillant dans les sous-secteurs des services dans les pays de l'UE15. D'après les tendances actuelles, le nombre d'emplois dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises pourrait augmenter de presque 18 millions entre 2005 et 2020 dans les pays de l'UE15, atteignant 34,6 millions. En 2020, la santé et l'action sociale pourraient employer plus de 8 millions de personnes supplémentaires par rapport à 2005. Le commerce pourrait voir son nombre d'emplois gonfler de 3,7 millions pour passer à 37 millions en 2020. De toute évidence, il faut prendre ces projections offrant des chiffres absolus avec plus de prudence encore que ceux portant sur la répartition de l'emploi, dans la mesure où ils sont susceptibles de subir les changements de la croissance économique, de la migration, etc. Ils sont repris ici en tant qu'indicateurs tout à fait approximatifs des possibilités de recrutement des différents syndicats sectoriels.

Emploi par sous-secteur des services (millions, 2005 et 2020)



Source des données: Eurostat (2006c), calculs propres

Figure 27

En ce qui concerne la qualité de l'emploi, une tendance importante qui devrait se poursuivre dans un avenir proche est l'amélioration du niveau de qualification des personnes employées dans le secteur des services, ce qui pourrait entraîner une amélioration des conditions de rémunération et de travail. De ce point de vue, la croissance rapide de l'immobilier, de la location et des services aux entreprises est particulièrement positive : ce secteur, ainsi que celui des activités financières, obtient les meilleurs résultats quant aux salaires et aux horaires de travail. Cependant, les secteurs dans lesquels les salaires et les conditions de travail sont les moins favorables – le commerce de détail et les réparations ainsi que les hôtels et restaurants – devraient également gagner en taille et continuer de représenter une proportion très importante du marché du travail de l'UE. Il est vrai que les problèmes de main-d'œuvre peu qualifiée, de bas salaires et de temps de travail élevé ne seront pas résolus par de simples changements structurels dans un avenir proche, mais qu'ils nécessiteront des efforts conscients et prolongés de la part des gouvernements, des syndicats et des employeurs.

En ce qui concerne les accords contractuels, on constate une nette tendance générale à la multiplication des contrats atypiques. Plus particulièrement, l'augmentation rapide des contrats à durée déterminée (36% de plus entre 2000 et 2006) est un signe inquiétant, bien que la proportion croissante de travail à temps partiel suscite également des préoccupations, étant donné qu'une partie de ce travail à temps partiel est de nature précaire. Ceci reste un domaine important de l'action syndicale. Sans une telle action, l'emploi atypique sera bientôt la norme, avec toutes les conséquences négatives que cela aura sur la qualité et la sécurité de l'emploi.

En reprenant comme point de départ les extrapolations présentées dans ce même chapitre, nous réexaminons maintenant les vecteurs identifiés dans la deuxième partie et nous nous demandons s'il est vraisemblable que leur impact se renforce ou faiblisse au cours des 15 prochaines années. Bien sûr, il s'agit d'une estimation tout à fait qualitative et spéculative, mais elle peut être utilisée pour apporter quelques petites corrections au scénario de base en ce qui concerne l'évolution probable au niveau sous-sectoriel. De la sorte, nous pouvons également nous détacher des définitions statistiques des secteurs des services et rapprocher notre évaluation des secteurs d'UNI-Europa. Cette évaluation est résumée dans le synoptique du Tableau 12.

Les grandes implications sont notamment les suivantes. À propos du premier groupe de vecteurs (changements structurels de la demande), on pourrait s'attendre à ce qu'ils se maintiennent tous à leur récent niveau d'intensité, à l'exception de l'effet démographique, qui se renforcera certainement au cours des prochaines années. Il en va peut-être de même pour l'externalisation de services par le secteur secondaire, bien que l'on puisse penser que dans la mesure où ce secteur continue de diminuer, on a déjà atteint le point maximum d'externalisation. Tous ces vecteurs n'ont rien de spectaculaire, dans la mesure où ils entraînent des modifications lentement mais sûrement et qu'ils ont pour effet de promouvoir la croissance future de l'emploi tertiaire. Il est difficile d'estimer si ces vecteurs feront dévier les tendances sous-sectorielles de notre scénario de base dans la mesure où certains renforceront les services personnels et d'autres les services davantage axés sur les entreprises.

Les 3 vecteurs liés au commerce et aux investissements transfrontaliers, tant au sein de l'UE25 qu'au niveau mondial, devraient tous s'intensifier davantage dans les temps à venir. D'autre part, leur impact sur l'emploi dans le secteur des services, du moins au niveau agrégé, pourrait ne pas être aussi prononcé. Quoiqu'il en soit, cet impact est multiple et peut avoir des effets positifs et négatifs à la fois sur la quantité et la qualité de l'emploi selon la situation et les circonstances. Tous les secteurs des services sont susceptibles d'être affectés, mais les effets seront vraisemblablement les plus importants dans les secteurs axés sur les entreprises et ceux des grandes entreprises, mais également dans le commerce.

Bien évidemment, on ne peut pas débattre de manière adéquate de l'impact des progrès technologiques dans un cadre aussi simpliste. Il est certainement peu probable que les pressions pour le changement ressortant de l'évolution technologique ne diminuent et il ne fait aucun doute que ce vecteur a un impact crucial. Il est impossible de pousser la généralisation plus loin. Certaines TIC ont la capacité de rendre davantage de services échangeables et donc les effets sont liés à ceux que nous venons d'examiner. Parallèlement, la capacité d'échanger des informations et ainsi de prester certains services à distance aura d'importants effets qualitatifs sur les conditions de travail du personnel des services, dans certains cas un effet libérateur. Comme c'est également le cas dans l'industrie, la technologie peut rationaliser la production et donc réduire le besoin de main-d'œuvre, mais le gain de productivité qui en résulte peut à la fois faire grimper les salaires des travailleurs restants ainsi que réduire les prix, ce qui entraîne une hausse de la demande et donc un emploi constant, voire croissant.

On peut s'attendre à ce que la migration et la mobilité au sein de l'UE augmentent le potentiel par rapport au scénario de base, particulièrement dans les services peu qualifiés (dans les pays à salaires élevés, les travailleurs migrants feront baisser le niveau des salaires et donc à terme le prix de ces services, causant une hausse de la demande et de l'emploi). Cependant, l'impact qualitatif sur l'emploi sera probablement négatif (pression baissière sur les salaires et les conditions de travail). La suppression progressive de dispositions transitoires et l'adhésion de la Roumanie et de la Bulgarie en 2007 signifient que l'impact de ce vecteur sera certainement plus fort que par le passé.

Vecteurs de changement dans le secteur des services

Vecteur de changement	Augmentation ou réduction de l'intensité	Ampleur attendue de l'impact global	Secteurs UNI probablement touchés particulièrement	Impacts potentiels
Changements structurels de la demande				
Impact des revenus	+/-	Graduelle mais significative	Coiffure et esthétique, tourisme, finance	Emploi en hausse dans le secteur des services
Participation accrue des femmes	+/-	Graduelle mais significative	Coiffure et esthétique, commerce; sécurité sociale ?	Emploi en hausse dans le secteur des services
Démographie	+	Graduelle mais de plus en plus significative	Sécurité sociale, services immobiliers, finance	Emploi en hausse, changement de la structure de la demande
Croissance inégale de la productivité	+/-	Graduelle mais significative	Surtout dans les services aux consommateurs	Emploi en hausse dans le secteur des services
Externalisation des services aux entreprises	+	De plus en plus significative	IBITS, services immobiliers, finance	Emploi en hausse dans le secteur des services
Echanges et investissements transfrontaliers				
Libéralisation des échanges – facteurs internes (directive services)	+	Incertaine, peut-être significative	Tous potentiellement	Effets complexes, comme le renforcement de la concurrence, surtout pour les qualifications faibles, impacts négatifs sur la redistribution sociale mais convergence intra-régionale
Libéralisation des échanges – facteurs externes (AGCS)	+	Incertaine, mais probablement sans importance	Tous potentiellement	
IDE/délocalisations internationales/externalisation	+	De plus en plus significative	Commerce, finance, IBITS, immobilier (tous potentiellement)	
Progrès technologique	+	De plus en plus significative	Tous potentiellement	Rend les services échangeables (effets : voir ci-dessus), effets positifs et négatifs sur l'environnement de travail, rationalisation entraîne des pertes d'emploi mais peut aussi faire baisser les prix et grimper la demande et l'emploi
Migration et mobilité	+	De plus en plus significative	Services immobiliers, commerce, sécurité sociale	Renforcement de la concurrence, surtout pour les qualifications faibles, impacts négatifs sur la redistribution sociale mais convergence intra-régionale
Financialisation	+	Grave pour certaines sociétés, dans l'ensemble de plus en plus significative	Tous potentiellement, surtout les PME	Pression à la baisse sur les salaires et les conditions de travail, pertes d'emploi probables
Privatisation - marchandisation	-	Significative dans certains secteurs d'UNI-Europa	Télécoms, postes, radiodiffusion publique	Pression à la baisse sur les salaires et les conditions de travail, pertes d'emploi éventuelles mais probabilité de nouvelles formes d'emploi

Tableau 12

La financiarisation, c'est-à-dire le rôle croissant de formes dites « alternatives » d'investissement, dont les fonds spéculatifs et de capital-investissement sont les mieux connus, constitue un phénomène assez nouveau et donc difficile à évaluer. Au niveau des entreprises, l'impact de tels fonds peut être dévastateur, détruire pratiques établies de relations sociales du jour au lendemain et faire crouler des sociétés autrefois saines sous d'énormes dettes. L'exigence de rentabilité élevée à court terme peut entraîner des pertes d'emplois, une externalisation accrue et une pression baissière sur les salaires et les conditions de travail. Certaines entreprises – notamment plusieurs compagnies de télécoms privatisées – ont tout simplement été pillées. En outre, il semble probable que cela entraîne des répercussions majeures sur les comportements des directions en place qui essaient d'éviter le rachat, de sorte que la « financiarisation » aura des effets indirects (comportement à court terme des investisseurs, pression pour obtenir des rendements supérieurs) dépassant de loin le nombre (limité) de cas réels de prise de contrôle. Il est particulièrement difficile de prédire si la « financiarisation » marquera une tendance pérenne ou si les pratiques des fonds spéculatifs et de capital-investissement saperont rapidement les bénéfices escomptés, de sorte que le phénomène disparaîtra aussi naturellement et rapidement qu'il est apparu. (La folie des achats par endettement dans les années 1980 s'est avérée de courte durée d'un point de vue historique malgré les dégâts qu'elle a provoqués.) Les activités de nombreuses sociétés de capital-investissement sont basées sur des taux d'intérêts bas et sur des marchés boursiers en hausse. Il est impossible d'estimer dans quelle mesure de telles activités seront rentables si la dette est plus coûteuse et que les risques liés à la revente de sociétés restructurées sont plus élevés.

Récemment, le processus de marchandisation et de privatisation des services publics a peut-être atteint son sommet. Néanmoins, dans certains secteurs, le potentiel de changement de l'emploi et des conditions de travail dans l'ensemble est très important (comme dans les postes et les télécommunications). Il est vrai que, par le passé, la privatisation avait tendance à entraîner des pertes d'emplois et, du moins pour certains groupes de travailleurs, à faire baisser les salaires et les conditions de travail.

Suite à l'examen d'un point de vue qualitatif des vecteurs de changement probables dans les emplois du secteur tertiaire, et de la manière dont ces vecteurs vont vraisemblablement évoluer à moyen terme, nous pouvons rectifier notre scénario « de base » pour les tendances concernant l'emploi dans les services qui, comme nous l'avons décrit ci-dessus, n'est qu'une simple extrapolation des tendances récentes. De manière générale, il semble qu'il y ait tout compte fait peu de chances que les facteurs d'augmentation constante de l'importance relative de l'emploi dans les services des pays de l'UE ne faiblissent. Ceci indique que les estimations présentées ci-dessus étaient peut-être en dessous de la vérité : une hausse plus forte encore de la proportion de l'emploi occupée par le secteur des services est très possible. Parallèlement, les facteurs renforçant la concurrence entre les travailleurs, particulièrement dans les services peu qualifiés, vont probablement gagner en importance. Il est impossible de prédire comment la dynamique de la demande globale croissante (qui pourrait peut-être à elle seule améliorer la qualité de l'emploi) et de la pression concurrentielle croissante (qui a tendance à faire baisser les normes) s'articuleront.

Il n'est pas non plus aisé de deviner la mesure dans laquelle les secteurs représentés par les syndicats affiliés à UNI pourraient s'écarter de ce pronostic de schéma global pour le secteur des services dans son ensemble. Notre scénario de base tenait compte de la différence de dynamique de la croissance de la demande et de l'emploi dans les différents sous-secteurs. Il faudrait réaliser davantage d'analyses détaillées (études de cas) pour établir si les tendances futures s'écarteront de manière significative de celles de ces derniers temps au niveau sous-sectoriel.

Il faut ici émettre une dernière mise en garde pour éviter que l'on ne comprenne l'analyse que nous avons réalisée et qui se concentre sur les caractéristiques et changements structurels et économiques comme signifiant qu'il est impossible d'influencer de tels processus. Au contraire ! Notre but est d'épingler un certain nombre de tendances sous-jacentes que les syndicats et d'autres acteurs devront prendre en considération en planifiant leurs stratégies et en fixant leurs priorités. Les changements dans l'emploi tertiaire ne sont pas des processus autonomes. Outre les gouvernements, les syndicats (et aussi les patronats) peuvent fortement contribuer à façonner l'évolution au sein de ce secteur. Certains défis pour les syndicats ont été étudiés dans la première partie. Nous y reviendrons dans les conclusions.

Conclusions

Ce chapitre livre un bref résumé des principales conclusions du rapport et attire l'attention sur les opportunités et les défis auxquels les syndicats sont confrontés suite à la croissance et la diversification de l'emploi dans le secteur des services dans l'UE.

Le secteur des services est le premier employeur dans l'UE ainsi que la source principale de nouveaux emplois dans les économies européennes, bien qu'il existe d'importantes différences entre les États membres de l'Union européenne ainsi que d'un sous-secteur à l'autre. La part totale de l'emploi dans les services va de 55% (Pologne) à 80% (Luxembourg). Le commerce est le premier secteur en termes d'emplois, mais le développement de l'emploi tertiaire est dû dans une grande partie à la croissance dans l'immobilier, la location et les services aux entreprises.

La part de l'emploi dans le secteur des services et en particulier dans les services privés continuera à augmenter par rapport à l'emploi total. L'analyse indique que tous les principaux vecteurs de changement structurel en faveur des services (notamment le vieillissement de la population, la participation accrue des femmes au marché du travail, les progrès technologiques, l'externalisation et l'internationalisation des services) se maintiendront voire s'intensifieront au cours des années à venir. Les extrapolations pour l'UE15 réalisées dans le cadre de l'étude indiquent que d'ici 2020, l'emploi tertiaire pourrait atteindre 80% de l'emploi total et que l'immobilier et les services aux entreprises pourraient dépasser le commerce et devenir le plus gros employeur.

Parmi les grandes caractéristiques de l'emploi dans les services identifiées dans ce rapport, on trouve la part importante de petites et moyennes entreprises, la croissance de l'emploi dans des filiales étrangères, la diversité de la main-d'œuvre dans les services, souvent avec un chiffre d'affaires élevé. Les services du secteur privé, qui constituent le principal domaine de croissance de l'emploi, sont prestés par un nombre assez considérable de femmes, de travailleurs migrants et de jeunes. Cependant, le secteur des services est très hétérogène, les sous-secteurs affichant à la fois des caractéristiques et des tendances différentes.

Dans le contexte de l'augmentation de l'emploi tertiaire et donc aussi dans celui d'un recrutement syndical potentiel, les travailleurs et les syndicats du secteur des services sont confrontés à plusieurs défis et opportunités, particulièrement en ce qui concerne (i) la qualité de l'emploi et (ii) le recrutement, la représentation des intérêts ainsi que l'organisation et la structure syndicales.

De manière générale, quant à la qualité de l'emploi, les services sont caractérisés par un important segment de bas salaires, une augmentation rapide du pourcentage de travailleurs sous contrat à durée déterminée ou sous autre forme de contrat précaire, des horaires de travail longs et asociaux, une flexibilité du temps de travail sans cesse plus grande et une forte proportion d'employés peu qualifiés. Mais il subsiste de profondes différences au sein du secteur des services. Parmi les secteurs couverts par l'analyse, celui des hôtels et restaurants ressort comme connaissant les pires conditions de travail et celui des activités financières, les meilleures. On peut également identifier plusieurs petits sous-secteurs tels que l'industrie du nettoyage ou de la sécurité privée, qui accumulent les problèmes de qualité de l'emploi. Indépendamment du secteur, les jeunes rencontrent souvent plusieurs difficultés identiques provenant de la piètre qualité de leurs

emplois, tandis que les femmes ont fréquemment de moins bonnes conditions de travail que les hommes. Il faut donc agir de façon générale afin d'améliorer la qualité de l'emploi dans tout le secteur des services, mais également intervenir de façon plus spécifique dans les sous-secteurs particulièrement vulnérables ou pour les groupes nécessitant une attention renforcée.

Le second défi est lié au recrutement, à la représentation d'intérêts ainsi qu'à l'organisation et à la structure syndicale. En général, le taux de syndicalisation dans les services du secteur privé est nettement inférieur à celui des services publics et du secteur secondaire, avec néanmoins de grandes différences entre les pays et les secteurs. Le fait que l'on trouve des taux d'affiliation moins élevés dans les services du secteur privé signifie que les mouvements syndicaux européens sont les plus faibles dans les segments du marché du travail qui connaissent la plus forte croissance. Bien que certains syndicats représentant les travailleurs des services du secteur privé font augmenter le nombre de leurs membres en termes absolus, ceci ne suffit pas pour renforcer le taux de syndicalisation, étant donné la hausse de l'emploi dans les services, ni pour compenser la baisse globale de ce taux, découlant de la disparition d'emplois syndiqués du secteur secondaire.

Une explication importante à ceci est le fait que le secteur des services emploie de nombreux travailleurs pour lesquels les syndicats se sont toujours battus afin de les syndiquer et de les représenter (les femmes, les jeunes, les travailleurs des PME, les travailleurs sous contrat à durée déterminée et à temps partiel, etc.). Cette diversité pose également des difficultés quant aux stratégies de négociations collectives et à la solidarité entre les travailleurs.

De nombreux syndicats ont tenté de répondre à cette situation en intensifiant leurs efforts de recrutement et de syndicalisation. Les exemples couronnés de succès impliquent généralement un soutien plus fort et un meilleur service aux membres sur leur lieu de travail ainsi qu'une réforme des structures syndicales internes afin d'accorder la priorité au recrutement. Mais dans bien des cas, les moyens financiers manquent pour les activités de recrutement et de syndicalisation. En ce qui concerne l'organisation et la structure des syndicats, on a constaté une tendance à la concentration et à la fusion des syndicats dans le secteur des services. Ceci a permis aux syndicats de mutualiser leurs ressources au sein du secteur des services. Cependant, il n'existe pas de preuve tangible indiquant que les syndicats fusionnés aient obtenu de meilleurs résultats dans leurs initiatives de recrutement et de syndicalisation.

C'est la raison pour laquelle nous avons besoin de davantage d'efforts et de ressources pour adapter les structures et les stratégies syndicales afin de mieux représenter la diversité grandissante des intérêts parmi les travailleurs et de tenir compte des préoccupations de groupes spécifiques de travailleurs des services du secteur privé, notamment les femmes, dans les priorités de négociations collectives. Pour mieux tenir compte de la diversité croissante des membres, les syndicats devront également réformer leurs structures dirigeantes internes afin de donner davantage la possibilité aux membres des « nouveaux » domaines des services du secteur privé de participer aux débats syndicaux et d'influencer l'élaboration des politiques.

La réforme syndicale pose un véritable défi aux syndicats, surtout étant donné leurs ressources limitées et le fait que le secteur tertiaire traverse un processus de changement continu. Néanmoins, la croissance de l'emploi dans les services représente également à elle seule une occasion formidable. De nombreux travailleurs du secteur des services ont besoin de toute urgence du soutien et de la protection que l'affiliation syndicale peut offrir alors qu'ils tentent d'améliorer leurs vies professionnelles, et ils constituent un vaste réservoir de membres potentiels. Le défi pour les syndicats est de saisir cette occasion, d'augmenter leur base syndicale et de renforcer leur influence dans ce segment du marché du travail en rapide expansion.

NACE - Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne (Rev. 1.1, 2002)

Ce tableau contient la plupart des secteurs agrégés et les sous-secteurs spécifiques utilisés dans les Figures 10 à 17.

TOTAL	TOUTES LES BRANCHES NACE (A-Q)
A_B	AGRICULTURE, SYLVICULTURE, PECHE ET AQUACULTURE
C_A_F	INDUSTRIE
G_A_Q	SERVICES PURS
G_A_K	SERVICES DU SECTEUR PRIVÉ (À L'EXCEPTION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE)
G	Commerce; réparations automobile et d'articles domestiques
H	Hôtels et restaurants
I	Transports et communications :
I 63	Services auxiliaires des transports [cela inclut également les activités des agences de voyage]
I 641	Activités de poste et de courrier
I 642	Télécommunications
J	Activités financières
K	Immobilier, location et services aux entreprises
K 72	Activités informatiques
K 73	Recherche-développement
K 74	Services fournis principalement aux entreprises
K 746	Enquêtes et sécurité
K 747	Activités de nettoyage
L	Administration publique
M_A_Q	Autres services :
M	Éducation
N	Santé et action sociale
O	Services collectifs, sociaux et personnels
P	Activités des ménages
Q	Activités extra-territoriales

Bibliographie

- Arrowsmith, J. (2006) *Temporary agency work in an enlarged European Union*. Coventry: Université de Warwick.
- Baumol, W.J. (2001) The paradox of services: exploding costs, persistent demand, in T. Ten Raa et R. Schettkat (dir.), *The growth of service industries: the paradox of exploding costs and persistent demand*. Cheltenham: Edward Elgar
- Boeri, T., A. Brugiavini et L. Calmfors (2001) *The role of unions in the 21st century*. Oxford: Oxford University Press.
- Campbell, D. (2006) Poles are bringing solidarity back into fashion in Britain, *The Guardian* (6 décembre).
- Cancedda, A. (2001) *Employment in household services*, Dublin: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, <http://eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0113.htm>
- CISL (2003) Global trade unions state position for WTO Cancun meeting (7 avril), www.cisl.org
- Clark, C. (1951) *The conditions of economic progress*. Londres: Macmillan.
- Commission européenne (2004) *Employment in Europe Report 2004*. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Commission européenne (2005) *Employment in Europe Report 2005*. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Commission européenne (2006) AMECO database, downloads from http://ec.europa.eu/economy_finance/indicators/annual_macro_economic_database/ameco_en.htm
- Commission européenne (2006a) *Communication Global Europe – competing in the world*. Bruxelles.
- Commission européenne (2006b) *European Union foreign direct investment yearbook 2006 – Data 1998–2004*, Pocketbook. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Commission européenne (2006c) *Industrial relations in Europe 2006*. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Commission européenne (2006d) *Livre vert. Moderniser le droit du travail pour relever les défis du XXIe siècle*. Bruxelles: Commission européenne.
- Copenhagen Economics (2005) *Economic assessment of the barriers to the internal market for services*, Copenhague.
- Crouch, C. (1993) *Industrial relations and European state traditions*. Oxford: Clarendon.
- Daniels, P. (2003) *“Old” economy, “new” economy, and services*. Université de Birmingham.

Dølvik, E., et J. Waddington (2004) Organizing marketed services: are trade unions up to the job?, *Economic and Industrial Democracy*, 25 (1): 9–40.

EIRO (2001) Industrial relations in the information and communications technology sector, <http://www.eiro.eurofound.eu.int/>

EIRO (2002) “Economically dependent workers, employment law and industrial relations”, EIRObserver 4, <http://eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0279.htm>

EIRO (2004a) Industrial relations in the retail sector; <http://eurofound.europa.eu/eiro/2004/07/study/tn0407101s.html>

EIRO (2006a) Employment relations in SMEs, <http://eurofound.europa.eu/eiro/2006/02/study/tn0602101s.html>

EIRO (2006b) Industrial relations in the print media sector; <http://eurofound.europa.eu/eiro/2006/08/study/tn0608102s.html>

EMCC (2005a) *Knowledge-intensive business services: Trends and scenarios*. Dublin: Fondation européenne.

EMCC (2005b) *Knowledge-intensive business services – what future?* Dublin: Fondation européenne

European Federation of Cleaning Industries (2004) *The cleaning industry in Europe, and EFCI survey*.

Eurostat (2005) *EU international trade in services*, Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes, http://www.eds-destatis.de/downloads/publ/en6_international_trade.pdf

Eurostat (2006a) Economie et finances, downloads from http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136173,0_45570701&_dad=portal&_schema=PORTAL

Eurostat (2006b) Industrie, commerce et services downloads from http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136195,0_45572097&_dad=portal&_schema=PORTAL

Eurostat (2006c) Marché du travail, downloads from http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136184,0_45572595&_dad=portal&_schema=PORTAL

Galgóczi, B., M. Keune et A. Watt (2005) *Relocation. Challenges for European trade unions*. Bruxelles: ETUI-REHS.

Gennard, J. (2005a) *Demographic changes in the workforce of the European graphical industry 1994–2004*. Document présenté à la réunion générale annuelle d’UNI Europa, secteur graphique.

Gennard, J. (2005b) *Mergers and acquisitions in the graphical, packaging and publishing industries in the European Union*. Glasgow: Université de Strathclyde.

Gennard, J. (2005c) Transfer of work and investment in the European graphical industry. Document présenté à la réunion générale annuelle d’UNI-EUROPA, secteur graphique.

Gilpin, N. et al. (2006) The impact of free movement of workers from Central and Eastern Europe on the UK labour market, Working Paper No. 29, Department for Work and Pensions.

Greenhalgh, C., et M. Gregory (2001) Structural change and the emergence of the new service economy. Document présenté à la conférence finale de Leverhulme “Labour Market Consequences”.

- International de l'Éducation (2001) *Résolution sur l'organisation internationale du travail, l'organisation mondiale du commerce et la mondialisation de l'économie*
http://www.ei-ie.org/worldcongress/docs/WC03Res_ILOGlobalisation_f.pdf
- Kochan, T., R. Lansbury et J-P. MacDuffie (1997) *After lean production*. Ithaca: ILR Press.
- Lopez-Garcia, P. (2003) *Labour market performance and start-up costs*. OECD: Evidence, CESIFO Working Paper No. 849.
- McKinsey Global Institute (2005) *The emerging global labor market*,
<http://www.mckinsey.com/mgi/publications/emerginggloballabormarket/index.asp>
- OCDE (2003) OCDE Tableaux d'Entrées Sorties, Paris: OECD.
- OCDE (2005a) Science, technologie et industrie : Tableau de bord de l'OCDE Paris: OECD.
- OCDE (2005b) The service economy in OECD countries, STI working paper 2005/3. Paris: OECD.
- OCDE (2006a) L'OCDE en chiffres 2006-2007 Paris: OECD
- OCDE (2006b) Base de données des Indicateurs de STAN Paris: OCDE
http://www.oecd.org/document/15/0,2340,en_2649_201185_1895503_1_1_1_1,00.html
- OIT (2003) *Employment effects of mergers and acquisitions in commerce*. Genève: OIT.
- OMC (1998) Economic Effects of Services Liberalisation: Overview of Empirical Studies, notes de fond préparées par le secrétariat, S/C/W/26/Add.1, Genève: Organisation mondiale du commerce.
- OMC (2005) *International trade statistics 2005*. Genève: OMC.
- OMC (2006) *International trade statistics 2006*. Genève: OMC,
http://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2006_e/its06_toc_e.htm
- Pernicka, S. (2005) The evolution of union politics for atypical employees: a comparison between German and Austrian trade unions in the private services sector, *Economic and Industrial Democracy*, 26 (2): 205–28.
- Peters, M., et P. van der Valk (1999) *The hairdressers' trade in the EU, Norway and Switzerland*, Zoetermeer: EIM Small Business Research and Consultancy.
- Russo, G., et R. Schettkat (2001) Structural economic dynamics: myth or reality? Structural change and the final product concept, in T. Ten Raa et R. Schettkat (dir.), *The growth of service industries: the paradox of exploding costs and persistent demand*. Cheltenham: Edward Elgar.
- UNCTAD (2006) *World investment report*. Genève: UNCTAD.
- UNI (2002) UNI briefing paper on the WTO's General Agreement on Trade in Services (GATS), [http://www.union-network.org/uniflashes.nsf/0/53bd7420d9ac0fe0c1256a1600464369/\\$FILE/UNI%20briefing%20paper%20April%202002.pdf](http://www.union-network.org/uniflashes.nsf/0/53bd7420d9ac0fe0c1256a1600464369/$FILE/UNI%20briefing%20paper%20April%202002.pdf)
- UNI-Europa (2000) The impact of mergers and acquisitions in the banking and insurance sector, document de fond, conférence sur les fusions et les rachats d'entreprise (octobre).