

# NUMERISATION ET PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS :

Ce qu'en pensent les syndicats, les  
travailleurs au niveau de l'entreprise  
et les travailleurs des plateformes  
en ligne en Europe

– RAPPORT À LA CES –

Septembre 2018

ECKHARD VOSS / HANNAH RIEDE

Rapport résumant les résultats de l'enquête en ligne de la CES sur la numérisation équitable et la participation des travailleurs et des autres activités menées dans le cadre du projet - "La participation des travailleurs - clé d'une numérisation équitable" (VS/2014/0490)



## Préface

---

*When the ETUC started to discuss digitalisation issues, the debate was quite developed in some countries and in other countries there was no public debate at all. At the European level, the European Commission set the tone with its communications on 'collaborative economy' and 'online platforms', which were discussed in the European Parliament. The Commission saw the platform economy mainly as a source of growth and employment, often neglecting the negative aspects. The Commission preferred spreading euphoria and advertised digitalisation as the recipe against unemployment and slow economy. It was the Parliament which looked at both sides, the opportunities and the risks and asked the Commission to deliver more facts and figures and to reflect upon mitigating the negative aspects of labour platforms by delivering a directive. Online workers were and often still are not covered by employment law or collective agreements, they seldom have access to social security, paid leave, training etc. owing to the simple fact that the platforms regularly oblige workers to register as self-employed.*

*The ETUC also sees the need for more evidence and we drafted an online questionnaire survey, the first Europe-wide online questionnaire on digitalization, to find out in particular what is happening on the ground in Europe. The main objective was to learn more about the challenges and practice for worker representatives at shop-floor level, trade unionists, and members of works councils, of European works councils or supervisory boards. The response was much better than expected – in the end, more than 1,500 colleagues from all over Europe participated and delivered interesting insights. That is what the report is about. We thank Eckhard Voss very much for the designing and implementing of the survey and drafting of this report.*

*In parallel, the questionnaire has a smaller section for online workers. The results show that the potential for trade unions is higher than expected. Online workers are on the one hand global workers who deal with, for instance, software development and can work from any place on the globe. On the other hand they are working in sectors such as cleaning, transport, food delivery and similar locally provided services - most of the participants in the survey are from this latter group. The problems of the local service providers can be addressed in a European directive which would be the clearly needed next step in the right direction of protecting online workers.*

*Digitalisation is more than a catchword. It stays and will stay in the centre of many debates, thinking for example of the rapid development of artificial intelligence surrounded by many societal, ethical and even philosophical questions, but also digital assistants, block chain, genetic engineering, future of work, cobots.*

*Workers' participation is and will stay key to shape fair digitalisation, to shape the future of digital work – that was the starting point of the questionnaire and this remains the key message of European trade unions. There will be no fair digitalisation without appropriate and mandatory workers' participation!*

*Peter Scherrer, Deputy General Secretary ETUC*

*Wolfgang Kowalsky, Senior Advisor ETUC*

## Contents

---

<b>Préface.....</b>	<b>2</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
Le projet de la CES et l'enquête .....	4
Conception et méthodologie de l'enquête .....	5
Contenu de ce rapport.....	5
<b>1 Les participants à l'enquête .....</b>	<b>6</b>
<b>2 La numérisation est plus qu'un grand mot!.....</b>	<b>9</b>
<b>3 Opportunités et risques: tout dépend des conditions-cadres favorables ou défavorable .....</b>	<b>10</b>
Plus d'opportunités ou de risques?.....	10
Opportunités et risques spécifiques: Emplois et temps de travail en tête .....	12
Différences significatives entre les pays en matière d'opportunités et de risques.....	14
<b>4 La numérisation en tant que sujet de participation des travailleurs – des résultats inquiétants .....</b>	<b>15</b>
Divisions Nord-Sud et Ouest-Est sur l'information, la consultation, la représentation et la négociation collective .....	17
Accords collectifs sur les questions de numérisation - la dure réalité contraste avec des besoins urgents .....	20
<b>5 Façonner un travail numérique équitable - Sujets, expériences et pratiques clés .....</b>	<b>22</b>
Thèmes de participation des travailleurs à la numérisation : un processus lent et inégal de forger l'avenir du travail .	22
Stratégies commerciales et modèles d'affaires numériques .....	25
Introduction de nouvelles technologies.....	27
Temps de travail, télétravail et équilibre travail-vie privée .....	29
Le Droit à la déconnexion .....	33
Formation et qualification .....	34
Protection des données des employés .....	36
Emploi et sécurité sociale - substitution, anticipation et avenir du travail .....	39
Santé et sécurité .....	40
Compétences et représentation des travailleurs «périphériques».....	42
<b>6 Les syndicats aussi doivent s'adapter! .....</b>	<b>44</b>
Les syndicats devraient-ils faire plus de campagnes sur la numérisation? .....	44
Changement dans les pratiques d'organisation et de recrutement.....	45
Construire de nouvelles compétences et mieux utiliser les technologies numériques .....	45
<b>7 Ce que pensent les travailleurs de la plate-forme en ligne et les crowdworkers – un message fort pour les organisations syndicales .....</b>	<b>46</b>
Travailleurs de la plateforme en ligne ayant participé à l'enquête.....	47
Motivations pour travailler via des plateformes en ligne .....	49
Les conditions de travail .....	49
Attentes sur les syndicats .....	51
<b>Conclusion .....</b>	<b>54</b>
<b>Annexes : .....</b>	<b>58</b>
Overview of cluster seminars.....	69

## Introduction

---

### Le projet de la CES et l'enquête

La numérisation est devenue l'un des mots d'ordre les plus importants dans le débat sur les changements structurels au sein de l'économie, de nos sociétés et en particulier dans le monde du travail. Ce changement accéléré déclenché par les technologies numériques implique des opportunités mais aussi des risques. Les risques pour les emplois existants, pour les conditions de travail et les perspectives d'emploi doivent être résolus par une implication accrue des travailleurs et des syndicats.

Ce rapport résume les résultats d'une grande enquête en ligne qui a été élaborée et menée entre juin 2017 et juin 2018 dans le cadre du projet de la CES intitulé " **La participation des travailleurs - clé d'une numérisation équitable** ".

Outre l'enquête, le projet comportait d'autres activités telles qu'une expertise scientifique basée sur la recherche documentaire, une expertise juridique sur le travail au sein des plateformes en ligne, des entretiens avec une trentaine de représentants des CEE et des représentants des grandes entreprises multinationales, ainsi qu'une série de quatre ateliers avec des affiliés nationaux de la CES et des représentants d'entreprises à Copenhague, Tallinn, Madrid et Berlin.<sup>1</sup> Par ces activités, la CES vise à **renforcer les voix des travailleurs et des syndicats dans le débat public sur la numérisation.**

L'enquête de la CES est certainement l'aperçu le plus complet des évaluations, points de vue et expériences des représentants des syndicats et des travailleurs dans le domaine de la numérisation et de ses divers impacts sur l'emploi et le travail, **plus de 1500 réponses** ont été rassemblés auprès de syndicalistes et de représentants de travailleurs de plus de 30 pays européens, y compris des représentants de **CEE et membres de Conseils d'entreprises SE dans plus de 220 sociétés transnationales.**

L'enquête montre clairement que les organisations syndicales ainsi que les représentants des salariés au niveau de l'entreprise sont pleinement conscients des défis liés à la numérisation et exigent une voix forte en ce qui concerne la définition des processus de transformation numérique. Une partie spécifique de l'enquête était également consacrée aux **travailleurs de plateformes en ligne ('crowdworkers')** qui se consacre à la perception des travaux sur les plateformes en ligne concernant cette forme de travail spécifique, les attentes en matière de participation des travailleurs et les politiques et pratiques syndicales. Plus de 50 employés de plateformes ont commenté ces questions.

Le point focal principal de l'enquête et des autres activités menées dans le cadre du projet de la CES<sup>2</sup> est la participation des travailleurs : Dans sa [résolution sur le travail numérique équitable](#) en juin 2016, la CES exigeait notamment, "*de renforcer l'information, la consultation et la représentation au niveau du conseil d'administration afin de mieux anticiper et gérer le changement, en particulier une transition inclusive vers un travail numérique de qualité et équitable:*" En outre, la CES souligne que *les représentants des travailleurs en général, et dans les Conseils d'Administration en particulier, devraient examiner régulièrement l'introduction de nouvelles technologies, l'externalisation interne et externe; et utiliser la négociation collective pour mettre en œuvre de nouveaux droits liés à la numérisation.*"

---

<sup>1</sup> Voir le bref aperçu des programmes d'ateliers et des pays participants en annexe du présent rapport

<sup>2</sup> Outre l'enquête, le projet se composait d'experts scientifiques basés sur des recherches documentaires, d'une expertise juridique sur le travail dans les plateformes en ligne / le crowdwork, d'entretiens avec une trentaine de représentants des CEE et d'une série de quatre ateliers avec des affiliés nationaux de la CES et des représentants d'entreprises à Copenhague, Tallinn, Madrid et Berlin.

S'appuyant sur ces objectifs et orientations, le projet de la CES vise à renforcer la capacité d'anticipation et de gestion des changements liés aux technologies numériques au niveau de l'entreprise et au-delà.

## Conception et méthodologie de l'enquête

L'enquête de la CES a été lancée sous la forme d'une enquête en ligne multilingue<sup>3</sup> et visait trois types de groupes cibles :

- des représentants des syndicats affiliés à la CES et / ou aux fédérations syndicales sectorielles européennes (FSE)
- Des représentants des travailleurs au niveau de l'entreprise, au niveau national et international, y compris des membres du comité d'entreprise du CEE et de la SE, ainsi que des représentants des employés au niveau du conseil des travailleurs (WBLER).
  - Travailleurs de plateformes en ligne / crowdworkers

Pour ces groupes cibles, trois questionnaires différents ont été élaborés. Les questionnaires destinés aux représentants des syndicats et aux représentants des travailleurs au niveau de l'entreprise étaient assez similaires, tandis que le questionnaire destiné aux personnes travaillant via des plates-formes en ligne était spécifiquement destiné à ce groupe cible.

Les deux questionnaires adressés aux syndicats et aux délégués des travailleurs au niveau des entreprises visaient à recueillir des évaluations et des expériences concernant les principaux défis liés aux technologies nouvelles et disruptives, ainsi qu'aux changements dans nos économies, marchés du travail et lieux de travail résultant de la numérisation. En se concentrant sur la participation des travailleurs, l'intérêt fondamental des deux questionnaires était de rassembler des données sur des questions telles que l'information et la consultation, la négociation collective au niveau transnational et les politiques et stratégies syndicales en matière de numérisation.

L'objectif principal de l'enquête auprès des travailleurs des plateformes en ligne était de rassembler des informations complémentaires sur ce type de travail très hétérogène en termes de profils professionnels et de services fournis. Contrairement à un certain nombre d'enquêtes déjà existantes, l'enquête de la CES – en plus des questions telles que la perception de soi, le profil des travailleurs des plateformes en ligne ou les motivations menant à travailler en ligne ou via des applications mobiles – se concentrait sur l'évaluation des conditions de travail et la perception des syndicats et de l'organisation collective. Ce dernier aspect rend l'étude de la CES assez unique par rapport à d'autres enquêtes.

Les questionnaires d'enquête ont été élaborés au printemps 2017 en étroite coopération avec le secrétariat de la CES et un groupe de projet composé de représentants de fédérations syndicales européennes (FSE). Les questionnaires ont été lancés début juin 2017 et diffusés à tous les affiliés de la CES et des FSE aux niveaux nationaux. Les organisations syndicales nationales membres ont également diffusé l'enquête par questionnaire auprès de leurs filiales au niveau sectoriel et de l'entreprise. L'enquête a duré un an et a également été encouragée lors des quatre ateliers organisés par la CES entre juin 2017 et juin 2018. L'enquête a été clôturée au début de juin 2018.

## Contenu de ce rapport

Ce rapport résume les principales conclusions des résultats de l'enquête de la CES. Après un aperçu des participants et de leurs contextes nationaux, sectoriels et propres à chaque entreprise (chapitre 1), le rapport aborde la perception du terme général de numérisation (chapitre 2) ainsi que les opportunités et les risques perçus par les organisations syndicales nationales et représentants des travailleurs au niveau de l'entreprise (chapitre 3). Les chapitres 4 et 5 sont axés sur la participation

---

<sup>3</sup> Le questionnaire en ligne a été mis à disposition en 7 langues : anglais, français, allemand, espagnol, italien, polonais et néerlandais.

des travailleurs et la numérisation. Les principales parties du rapport résument les résultats de l'enquête ainsi que les entretiens et les résultats des ateliers en se référant à différents types de participation des travailleurs dans une approche comparative par pays, ainsi que des thèmes et défis clés et des politiques syndicales et pratiques de représentation au niveau des entreprises. Le chapitre 6 du rapport rassemble les résultats de l'enquête en ce qui concerne la nécessité d'adapter les pratiques et les politiques syndicales à la lumière du processus de transformation de la numérisation. Enfin, le chapitre 7 met en évidence les principaux résultats de l'enquête menée auprès des travailleurs engagés dans des plateformes en ligne, notamment leurs points de vue et leurs attentes en matière de soutien et de politiques syndicales.

## 1 Les participants à l'enquête

L'enquête de la CES portait sur trois groupes cibles différents: les responsables syndicaux de la CES ou des fédérations syndicales européennes sectorielles, les représentants des entreprises de travailleurs et, en tant que troisième groupe, les crowdworkers et travailleurs de plateformes en ligne.

**Près de 60% de toutes les réponses (949) à l'enquête provenaient d'organismes de représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise.** Ce groupe est très diversifié : les répondants étaient les présidents ou les porte-parole des comités syndicaux d'entreprise ou des comités d'entreprise au niveau local, un nombre important de répondants étaient également délégués et présidents de CEE - 360 participants de 23 États membres, de Norvège et de Suisse **représentant plus de 200 comités d'entreprise européens dans tous les secteurs** ont participé à l'enquête.

En outre, plus d'un quart (250) des représentants du personnel ayant répondu à l'enquête étaient des **représentants des travailleurs au niveau du conseil (WBLR)**, la plupart d'entre eux venant d'Autriche et d'Allemagne, mais aussi de pays tels que la Suède, le Danemark, la Finlande, la Norvège, la Belgique, les Pays-Bas, l'Espagne, la République tchèque et la Pologne.

Figure 1: Répondants à l'enquête (% , n=1596)

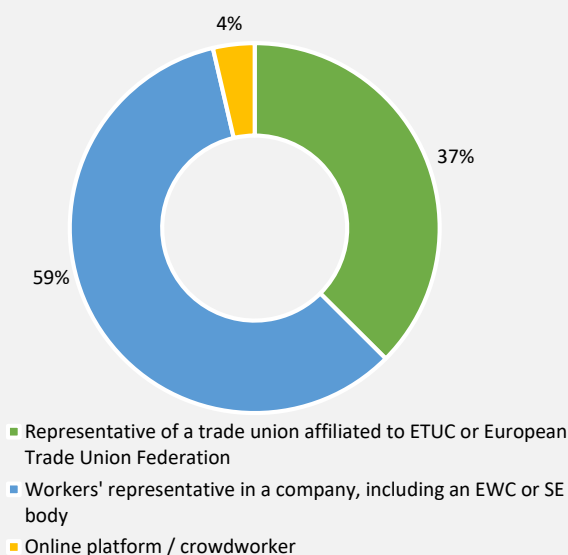
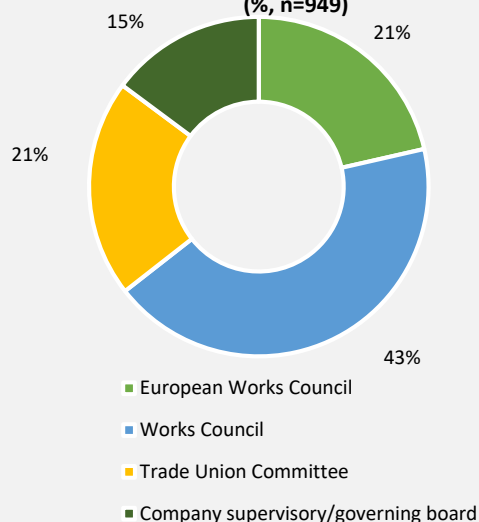
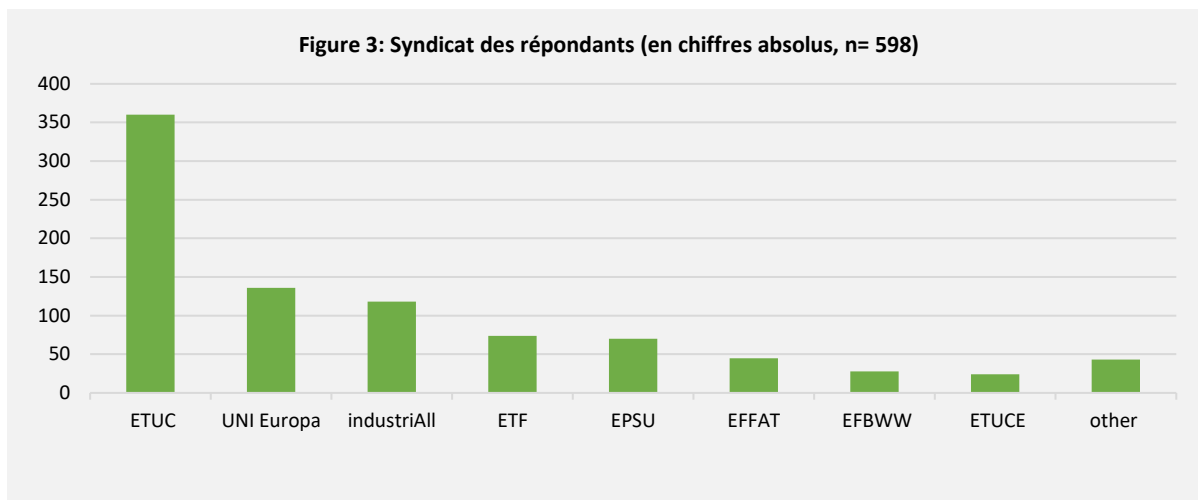


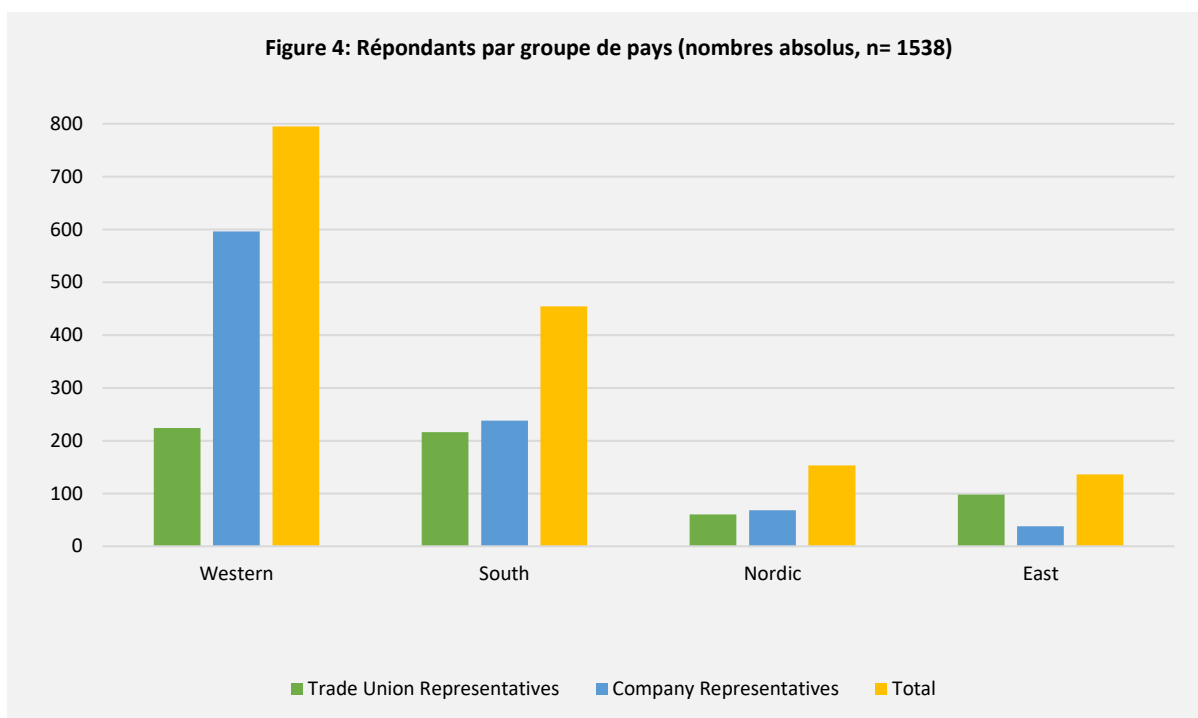
Figure 2: Types de représentants des employés de l'entreprise (% , n=949)



**Près de 600 responsables syndicaux de tous les secteurs économiques ont répondu à l'enquête de la CES.** Alors que près de 60% des participants ont indiqué que leur organisation est affiliée à la CES, les réponses à l'enquête reflètent également la force des fédérations syndicales européennes sectorielles: la plupart des réponses provenaient des grandes fédérations des services et de l'industrie (UNI Europa et industriAll), des transports (ETF), des services publics (FSESP), de l'alimentation et des boissons (EFFAT), de la construction (EFBWW) et de l'éducation (CSEE).



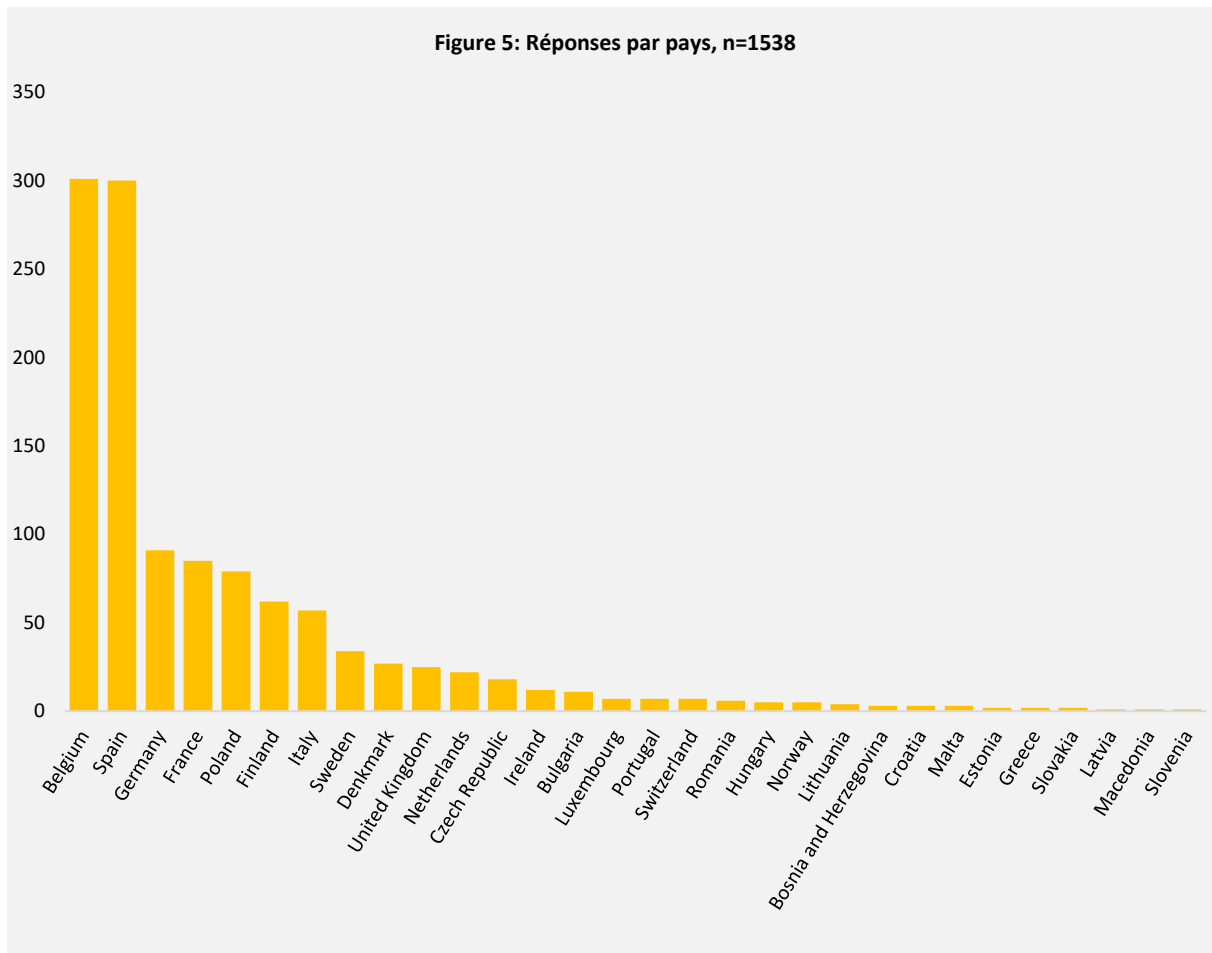
L'un des points forts de l'ensemble de données recueilli par l'étude de la CES est certainement sa **couverture relativement équilibrée des différentes régions européennes**. Though more than half of all responses are from Western European countries, the response rate of around 450 from Southern European countries has been surprisingly high. Furthermore, the ETUC survey also in Central and Eastern Europe obviously has met the current interests of trade union and workers representation bodies.



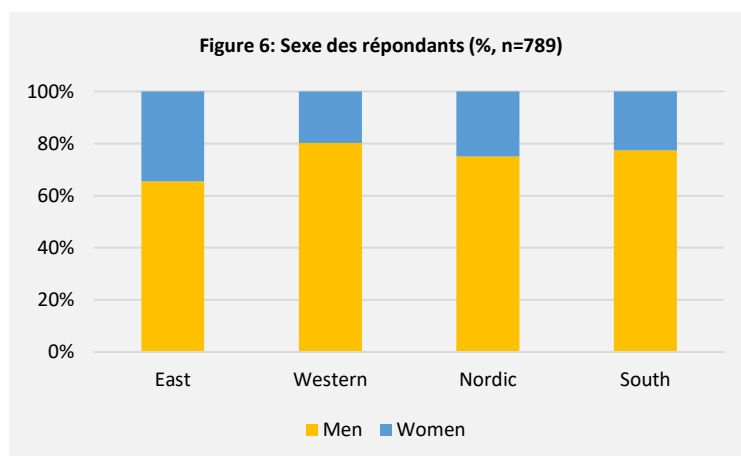
Bien que l'enquête ait reçu des réponses de tous les États membres de l'UE (à l'exception de Chypre et de Malte) ainsi que des pays de l'EEE et des pays candidats tels que la Bosnie-Herzégovine et la Macédoine, **certains pays se distinguent en termes de réponses quantitatives**. De loin les réponses les plus

nombreuses ont été reçues de trois pays : **Autriche, Belgique et Espagne** où 300 participants et plus dans chaque pays ont participé à l'enquête. Un deuxième groupe composé de pays reflétant différents groupes régionaux et composé de **l'Allemagne** et de la **France** ainsi que de la **Pologne**, la **Finland** et **l'Italie** avec un taux de réponse compris entre 50 et 100 participants. Par rapport à ces pays, les taux de réponse des autres pays ont été beaucoup plus faibles, dix pays ayant un taux de réponse inférieur à cinq.

En conséquence, plus de 90% des réponses sont liées à 11 pays: hormis ceux mentionnés ci-dessus, ceux-ci sont la **Suède, le Danemark et la République tchèque**. Comme il sera noté dans les sections suivantes de ce rapport, ces 11 pays seront utilisés pour analyser les résultats et les différences ainsi que les similitudes entre les pays en ce qui concerne les évaluations, les expériences et les pratiques entre les pays.



Concernant les **caractéristiques de genre**, L'enquête de la CES comprenait une question liée à l'évaluation des personnes interrogées sur l'impact de la numérisation sur les questions d'égalité de genre (voir le chapitre 3 ci-après). Cependant, l'enquête n'a pas posé directement de questions sur les caractéristiques sexospécifiques. Toutefois, parmi les répondants qui ont fourni leur nom complet, on peut conclure que **le taux moyen de participation des femmes à l'enquête est de 22,6%**, allant de 19,8% des participants dans les pays d'Europe occidentale à 34,6% des participants en Europe centrale et orientale.



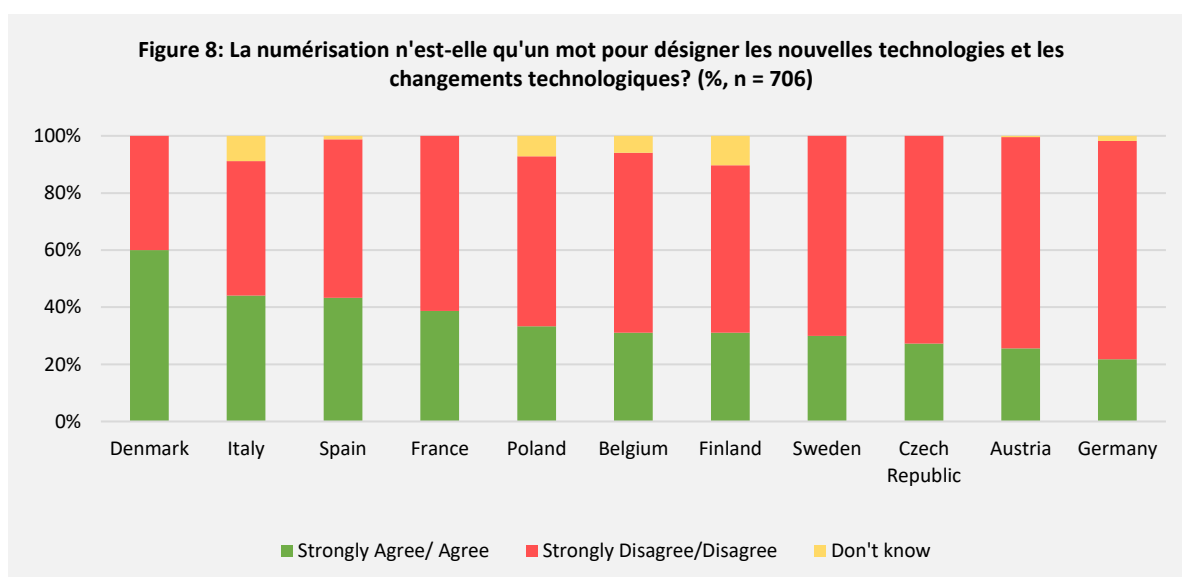
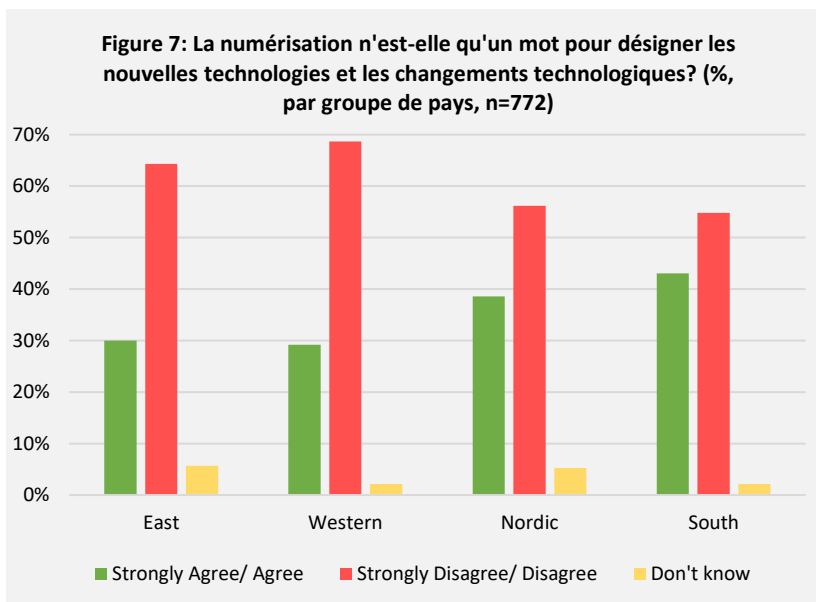


## 2 La numérisation est plus qu'un grand mot!

L'enquête de la CES a été une source unique de collecte d'informations sur la perception générale des syndicats et des organes de représentation des travailleurs concernant la numérisation: en moyenne, **environ un tiers des représentants des syndicats et des travailleurs des entreprises pensent que le terme «numérisation» n'est qu'un grand mot** pour les nouvelles technologies et les changements liés à la technologie. En même temps, **plus de 60% de tous les répondants ne sont pas d'accord avec cette approche.**

Cependant, les différences entre les pays sont frappantes: alors que par exemple, environ 60% des participants danois à l'enquête pensaient que la numérisation n'était qu'un mot pour désigner les nouvelles technologies et les changements technologiques, seuls 20% des répondants allemands partageaient cette opinion. La forte majorité des participants à l'enquête en Allemagne, en Autriche, en République tchèque, en Suède, en Finlande et en Belgique et en Pologne considère la numérisation

comme plus qu'un slogan à la mode. Cela a également été confirmé par des entretiens menés avec des représentants des travailleurs dans les CEE et les conseils de surveillance accompagnant l'enquête: les interlocuteurs de différents pays et de différents secteurs ont fortement insisté sur le fait que la numérisation est un facteur et un déclencheur de changement et de plans de restructuration plus complet et radical que d'autres formes de restructuration.



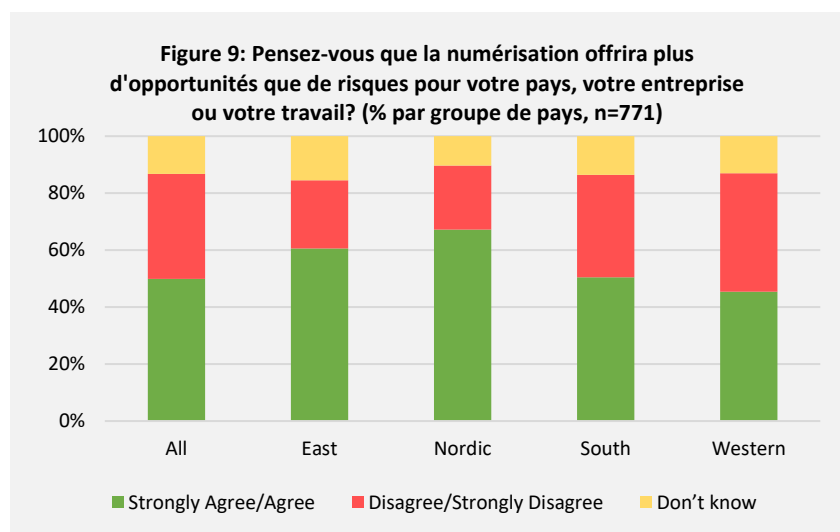
La numérisation semble non seulement accélérer la mondialisation des politiques en matière de ressources humaines et d'entreprise, mais elle accélère également les processus de rationalisation et d'automatisation afin d'accroître la productivité et l'efficacité.

En ce qui concerne les différences entre les groupes cibles de répondants - syndicats par opposition aux représentants des entreprises, délégués des CEE ou représentants au CA par rapport aux autres représentants des travailleurs, l'enquête n'a pas révélé de différences significatives - les différences par pays sont beaucoup plus importantes que les autres différences.

### 3 Opportunités et risques: tout dépend des conditions-cadres favorables ou défavorable

#### Plus d'opportunités ou de risques?

La numérisation est une question polarisante : tandis que **près de la moitié des personnes interrogées lors de l'enquête de la CES pensent que les opportunités compenseront les risques** pour le pays ou l'entreprise concerné, il existe une forte minorité de plus d'un tiers des personnes interrogées qui pensent le contraire. De plus, un répondant sur dix à l'enquête a indiqué ne pas savoir. Les pays d'Europe de l'Est et nordiques sont les plus convaincus que la numérisation offre plus d'opportunités que de risques. 60% des répondants étaient d'accord ou fortement d'accord. Cet optimisme contraste avec les pays d'Europe du Sud et de l'Ouest où 50% ou moins des personnes interrogées pensent qu'il y a plus d'opportunités que de risques, **les plus pessimistes étant les syndicats et les représentants d'entreprises des pays d'Europe**



*Lorsque l'on pense aux impacts positifs et négatifs, il convient de garder à l'esprit que pour le modèle économique dominant de notre époque, l'objectif le plus important des affaires est le rendement du capital.*

*"Multi-channel" est le mot magique. Le client est la priorité et les employés doivent toujours être prêts.*

*Intensification du travail, augmentation de la productivité, suivi des performances et du comportement*

*Les employés se sentent incapables parce que les compétences acquises depuis longtemps ne sont plus nécessaires.*

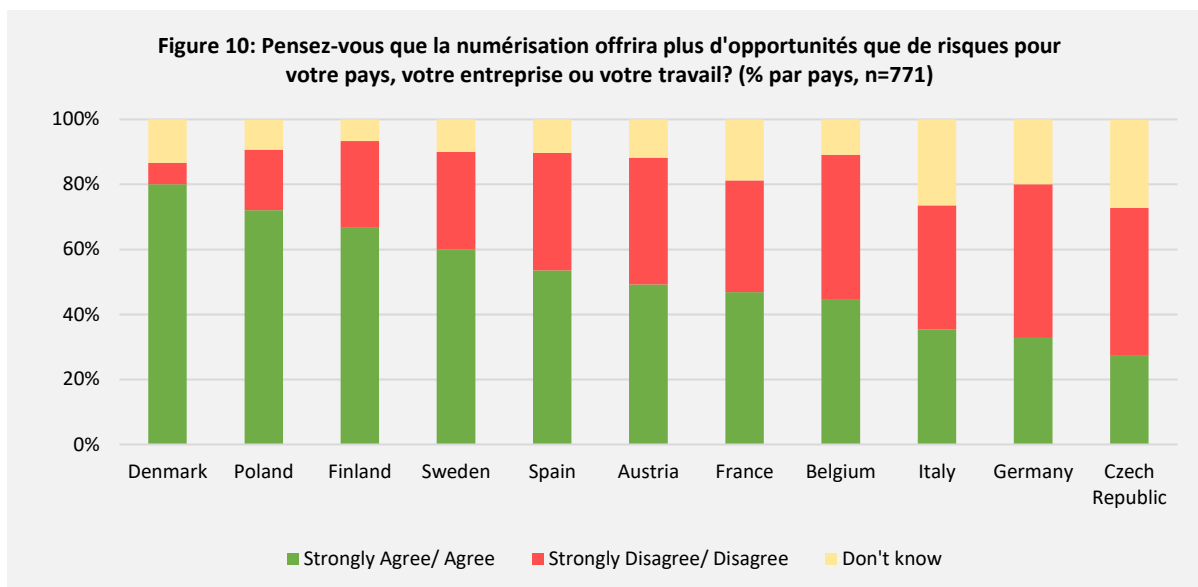
*(Commentaires de participants à l'enquête)*

**occidentale.**

Il convient de noter ici que les différences entre les différents groupes de répondants sont plutôt faibles. En moyenne, il n'y a guère de différence entre les dirigeants syndicaux et les représentants des salariés des entreprises. Les membres des CEE sont légèrement plus optimistes quant aux opportunités - 54% s'attendent à plus d'opportunités pour leur propre entreprise, contre une moyenne globale de seulement 50%. Et seulement un tiers des membres des CEE qui ont répondu (32%) s'attendent à plus de risques pour l'entreprise lorsqu'ils pensent à la numérisation (moyenne: 37%).

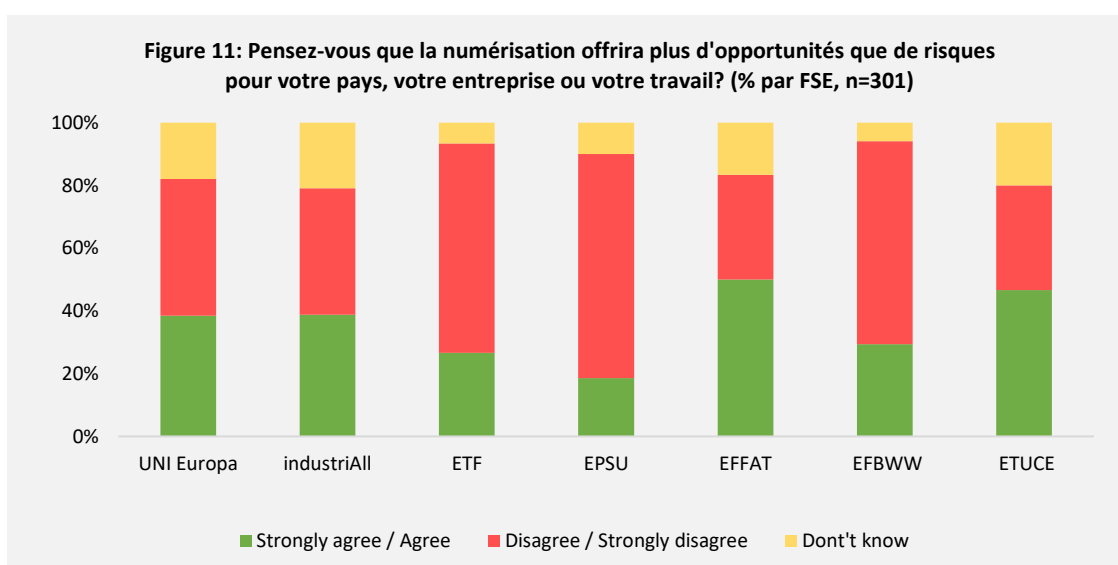
Les différences entre les régions géographiques sont encore plus frappantes quand on regarde les différents pays: alors qu'au Danemark et en Pologne, 80% et plus de 70% des répondants pensent que la

numérisation est bonne pour le pays ou l'entreprise, les parts respectives en Italie (35%), Allemagne (33%) et République tchèque (27%) sont beaucoup plus faibles. En conséquence, le scepticisme quant aux opportunités de la numérisation pour les pays et les entreprises varie considérablement, comme le montre la figure ci-dessous, allant de seulement 7% au Danemark à plus de risques et 45% en Belgique et en République tchèque et même 47% en Allemagne.



L'enquête révèle également **des différences sectorielles dans les risques ou opportunités attendus**. Ceci est illustré par une comparaison des réponses des fédérations syndicales européennes et de leurs affiliés nationaux.

Alors que les représentants syndicaux dans le secteur des produits alimentaires et des boissons (EFFAT) semblent être relativement optimistes, environ 50% des réponses prévoyant plus d'opportunités, toutes les autres FSE sont plus sceptiques et en particulier les syndicats du secteur public (FSESP) et la construction (EFBWW) attendent beaucoup plus de risques résultant de la numérisation ayant un impact sur les entreprises du secteur. En ce qui concerne les deux plus grandes FSE, UNI Europa et IndustriAll affichent des parts similaires d'environ 40% d'affiliés qui prévoient plus de risques et d'environ 40% des entreprises qui attendent plus d'opportunités..



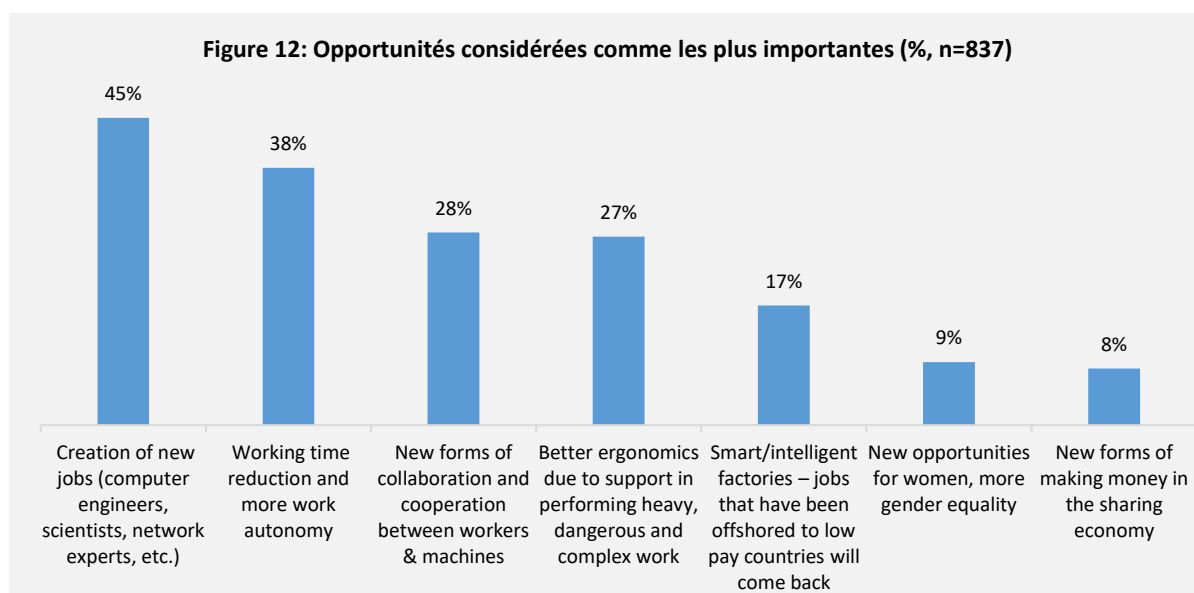
## Opportunités et risques spécifiques: Emplois et temps de travail en tête

Afin d'en savoir plus sur les impacts concrets de la numérisation, les répondants à l'enquête de la CES ont été invités à choisir, parmi une liste prédéfinie d'opportunités et de risques, les deux considérés comme les plus importants. Les sept possibilités et sept risques suivants ont été définis dans le questionnaire en ligne après consultation de la CES et des FSE ainsi que des analyses documentaires et des entretiens menés dans le cadre de l'étude :

Opportunités	Risques
▶ Création de nouveaux emplois (informaticiens, scientifiques, experts réseau, etc.)	▶ Destruction d'emplois, nouvelles formes de «taylorisme numérique» et augmentation du travail précaire
▶ Réduction du temps de travail et plus d'autonomie au travail	▶ Extension du temps de travail - augmentation du travail «à tout moment, n'importe où»
▶ Nouvelles formes de collaboration et de coopération entre les travailleurs et les machines	▶ Affaiblissement de la représentation des travailleurs, érosion de l'action collective et de la couverture des négociations
▶ Meilleure ergonomie grâce à la prise en charge de travaux lourds, dangereux et complexes	▶ Concurrence accrue entre les travailleurs pour réduire les coûts, par exemple par le travail de plateforme en ligne
▶ Usines intelligentes - les emplois délocalisés dans les pays à bas salaires reviendront	▶ Intensification du travail, dépendance des "maîtres des données" et surveillance
▶ Nouvelles opportunités pour les femmes, plus d'égalité entre les sexes	▶ Inégalités accrues entre les travailleurs et travailleuses
▶ Nouvelles manières de gagner de l'argent dans l'économie du partage	▶ Érosion de l'assiette fiscale et du financement de l'assurance sociale

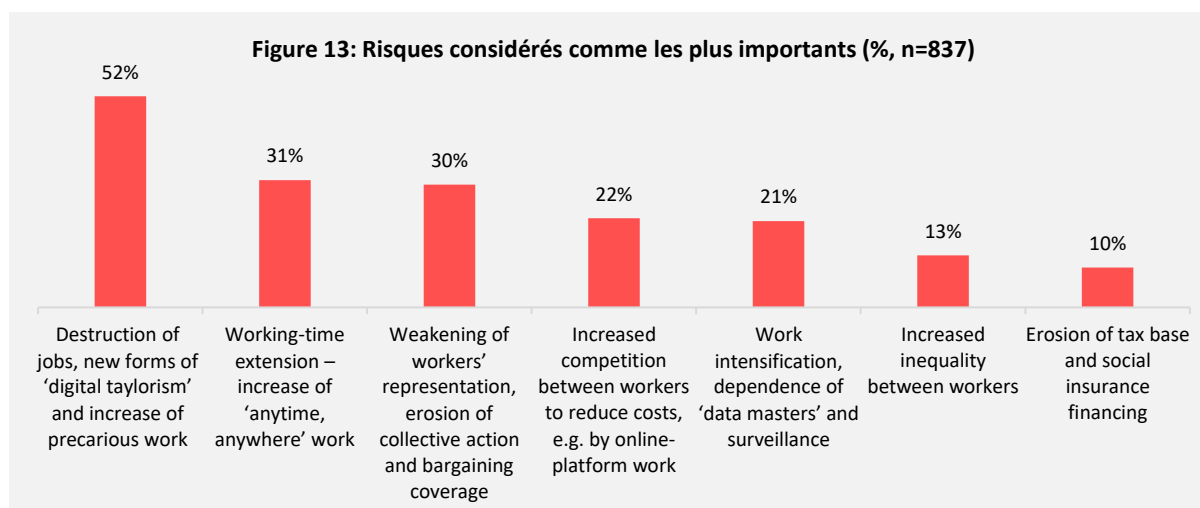
En ce qui concerne les opportunités les plus importantes, la plus grande partie des répondants (45%) ont classé première « créer de nouveaux emplois (ingénieurs informatiques, scientifiques ou experts réseau, par exemple) », comme le montre la figure suivante. Il convient de noter ici que cette opportunité a été mentionnée le plus souvent par les participants à l'enquête en Europe du Sud (51%) et le moins en Europe centrale et orientale (38%).

Les attentes positives en matière de réduction du temps de travail et d'autonomie de travail sont également au premier rang. Plus d'un tiers des répondants la considère comme l'une des deux opportunités les plus importantes. D'après les participants à l'enquête, les autres aspects sont beaucoup moins susceptibles de résulter de la numérisation : un peu plus du quart des personnes interrogées ont mentionné de nouvelles formes de collaboration entre les travailleurs et les machines ou une meilleure ergonomie par l'apport de nouvelles technologies dans les tâches lourdes, dangereuses ou complexes. Et moins d'une personne interrogée sur dix considère que l'amélioration de l'égalité des sexes et des nouvelles opportunités pour les femmes constitue une opportunité importante: en moyenne, seulement 9,2% des personnes interrogées ont indiqué que la numérisation offrait de nouvelles opportunités aux femmes et plus d'égalité. Les taux par pays varient de moins de 5% dans des pays tels que l'Allemagne ou la France à 12% en Espagne ou 10% en Pologne.



Les emplois et le temps de travail sont également les principaux impacts de la numérisation en matière de **risques les plus importants** : plus de la moitié des répondants (52%) considèrent la « **destruction d'emplois, les nouvelles formes de taylorisme numérique et le travail précaire** » comme premier ou deuxième risque le plus important lié à la numérisation. Ce risque a été particulièrement mis en évidence par les répondants des pays européens occidentaux (54%) et du sud (53%) comme étant les plus importants et beaucoup moins par les répondants des pays nordiques (35%).

Environ un tiers (variant entre 23% des répondants en Europe centrale et orientale et 35% dans les pays nordiques) ont également classés parmi les deux risques les plus importants la **prolongation du temps de travail** par une augmentation du "travail à tout moment, n'importe où".



Un résultat frappant et inquiétant de l'enquête de la CES concerne également la **participation des travailleurs et la démocratie au travail** : en moyenne, 30% des syndicalistes et des représentants des travailleurs au niveau de l'entreprise craignent que la numérisation ne se traduise par un affaiblissement de la participation des travailleurs et une érosion de la négociation collective dans le pays et / ou l'entreprise concernés. Il convient de noter que ce risque est le plus largement perçu en Europe centrale et orientale (37%).

En ce qui concerne les autres risques, entre une personne interrogée sur cinq et une personne interrogée sur quatre ont souligné la concurrence accrue entre travailleurs par le travail en ligne et l'intensification

du travail, la dépendance face au contrôle des données et la surveillance. Un autre résultat de l'enquête est que près d'un quart des répondants des pays nordiques considèrent l'inégalité accrue entre les travailleurs comme l'un des deux risques les plus importants.

### Différences significatives entre les pays en matière d'opportunités et de risques

L'enquête de la CES a révélé **des différences significatives entre les pays en ce qui concerne la perception des opportunités et des risques**. Il est très probable que cela reflète des différences dans le contexte socio-économique et les conditions-cadres, mais aussi l'influence réelle et perçue des syndicats et de la représentation des travailleurs dans la mise en œuvre du processus de changement numérique au niveau de l'entreprise et au-delà.

Comme le montre le tableau ci-dessous, il existe des variétés significatives dans la **perception nationale des opportunités** :

- Alors que 56% des répondants français et 50% des répondants en Espagne ont mentionné le potentiel de création d'emplois de la numérisation parmi les opportunités les plus importantes, seuls 22% au Danemark ont cette opinion;
- 53% des personnes interrogées en République tchèque et près d'un participant autrichien sur deux ont souligné que la réduction du temps de travail et une plus grande autonomie de travail constituaient une opportunité importante - mais seulement 17% des participants à l'enquête en français l'ont fait ;
- Alors que 40% des syndicalistes et représentants d'entreprises finlandais et 39% des Danois ont souligné que la numérisation des emplois et le développement d'usines intelligentes pouvaient être une opportunité, seuls 7% des répondants tchèques et 11% des autrichiens partagent ce sentiment.

**Table 1: Les deux opportunités les plus importantes (% , n=768)**

Opportunités	AT	BE	CZ	DK	FI	FR	DE	IT	PL	ES
Création de nouveaux emplois (informaticiens, scientifiques, experts réseau, etc.)	44	38	40	22	43	56	41	47	38	50
Réduction du temps de travail et plus d'autonomie au travail	49	35	53	33	31	17	31	44	33	32
Nouvelles formes de collaboration et de coopération entre travailleurs et machines	35	26	0	22	23	22	21	24	31	28
Meilleure ergonomie grâce à la prise en charge de travaux lourds, dangereux et complexes	31	29	20	39	23	33	44	26	23	19
usines intelligentes – retour des emplois délocalisés dans les pays à bas salaires	11	14	7	39	40	14	13	15	17	26
Nouvelles opportunités pour les femmes, plus d'égalité entre les sexes	10	9	13	0	3	0	5	18	10	12
Nouvelles manière de gagner de l'argent dans l'économie du partage	7	11	13	0	3	11	7	6	17	9

Des différences similaires entre les pays peuvent être observées en ce qui concerne les **risques** :

- Le risque de destruction d'emplois et d'augmentation du travail précaire est généralement considéré comme l'un des risques les plus importants dans 8 pays sur 10 - mais il varie entre 58% en Belgique et 57% en Allemagne et seulement 28% au Danemark;
- Alors que 40% des répondants autrichiens considèrent l'extension du temps de travail comme l'un des risques les plus importants, seuls 13% des répondants le pensent;
- Parallèlement, 6 participants de la République tchèque sur 10 ont mis en évidence le risque d'affaiblissement de la représentation des travailleurs et de la négociation collective en raison de la numérisation, contre seulement 17% en France.;

- Il existe également des variétés importantes de perceptions nationales concernant les risques d'augmentation de la concurrence entre travailleurs (32% en Italie contre 6% en Finlande) et d'intensification du travail (36% en Allemagne contre seulement 13% en Espagne).

**Table 2: Les deux risques les plus importants (% , n=768)**

Risks	AT	BE	CZ	DK	FI	FR	DE	IT	PL	ES
Destruction d'emplois, nouvelles formes de «taylorisme numérique» et augmentation du travail précaire	52	58	40	28	49	42	57	44	50	56
Extension du temps de travail - augmentation du travail «à tout moment, n'importe où»	40	20	13	28	34	19	30	18	23	37
Affaiblissement de la représentation des travailleurs, érosion de l'action collective et de la couverture des négociations	24	35	60	28	34	17	28	35	35	35
Une concurrence accrue entre les travailleurs pour réduire les coûts, par exemple par le travail de plateforme en ligne	25	23	7	17	6	31	16	32	21	18
Intensification du travail, dépendance aux "maîtres de données" et surveillance	25	17	13	33	14	31	36	21	29	13
Inégalités accrues entre les travailleurs	9	11	0	11	29	14	5	24	13	16
Erosion de l'assiette fiscale et du financement de l'assurance sociale	15	10	0	11	6	8	3	15	2	8

## 4 La numérisation en tant que sujet de participation des travailleurs – des résultats inquiétants

### Politiques publiques en matière de numérisation: insatisfaction générale et lacunes préoccupantes en matière de participation et d'implication des syndicats

En général, les syndicats européens sont très sceptiques quant aux politiques publiques en matière de numérisation : à la question de savoir si les initiatives en matière de politique publique avaient ou non traité de manière adéquate les effets de la numérisation, de l'automatisation

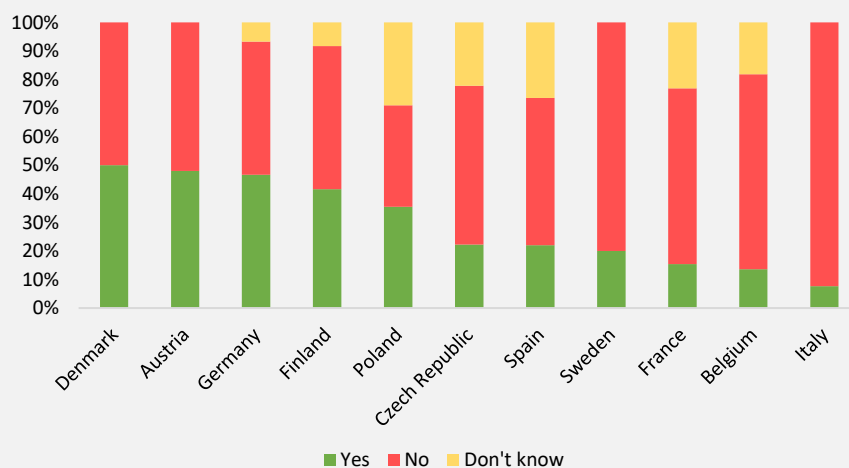
et de l'informatisation sur le travail et l'emploi, seuls 26% des représentants syndicaux étaient d'accord.

Parallèlement, les évaluations portant sur les politiques publiques relatives à la numérisation et à son impact sur le monde du travail et l'emploi varient

*Le pire est le refus absolu du gouvernement bulgare de participer à un véritable débat public sur la question de la Numérisation.*

(Représentant syndical, Bulgarie)

**Figure 14: Les effets de la numérisation, de l'automatisation et de l'informatisation sur le travail et l'emploi ont-ils été correctement pris en compte par les initiatives de politique publique? (% , n=256)**



considérablement d'un pays à l'autre. Alors qu'au Danemark, en Autriche et en Allemagne, près de la moitié des syndicalistes estiment que les politiques publiques ont répondu aux défis, le mécontentement (et le manque de connaissances) des syndicats sur les politiques publiques est particulièrement marqué en Italie (92%), en Belgique (86%), en France (85%), en Espagne et en Suède (environ 80%).

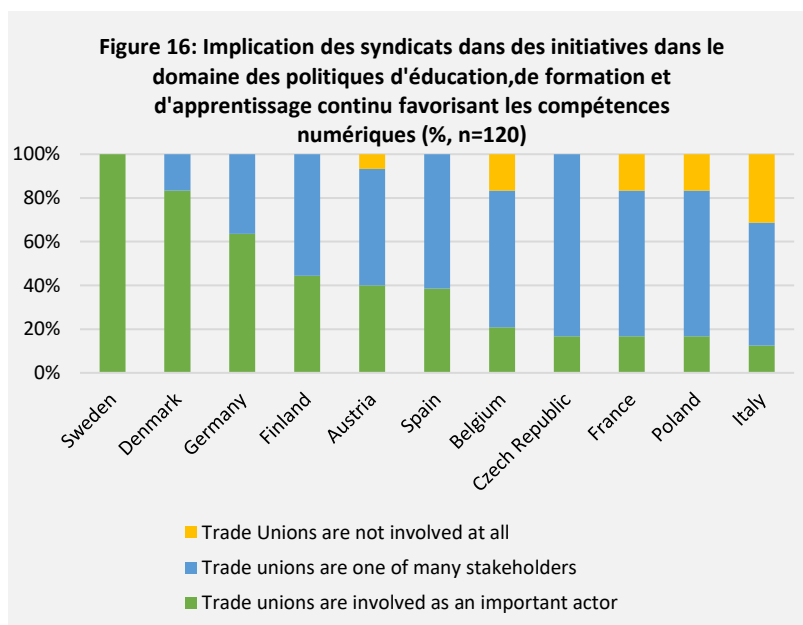
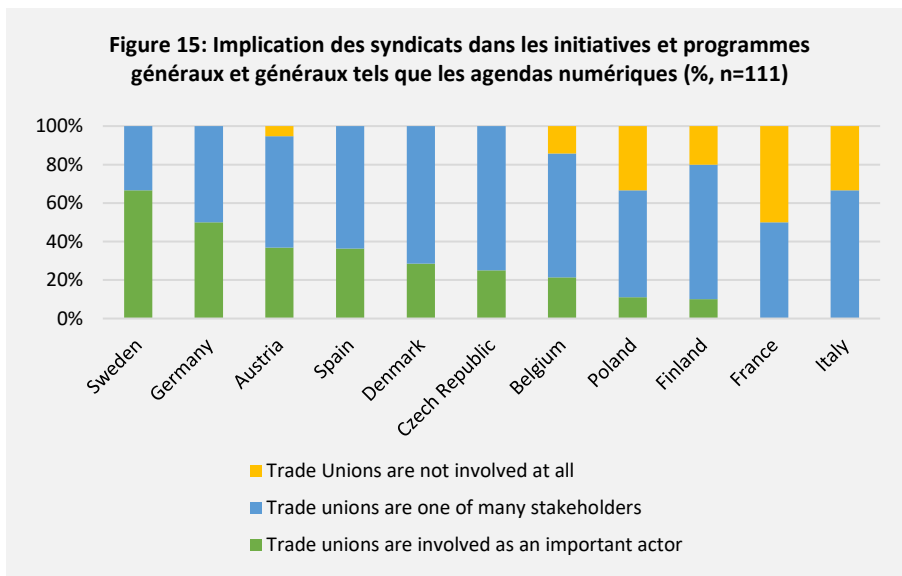
Comme l'ont souligné les entretiens et les ateliers, la déception des syndicats de ces deux pays résulte des changements politiques au sein du gouvernement national qui, contrairement aux fortes traditions du dialogue social tripartite, ont introduit des changements politiques qui ont affaibli la participation des syndicats aux politiques publiques.

De même, l'implication des syndicats dans les initiatives et programmes généraux des gouvernements

nationaux, tels que les agendas numériques nationaux, est globalement faible et il existe de grandes lacunes en termes d'implication, et de type de participation. Moins du quart (24%) des répondants syndicaux ont indiqué que les syndicats sont impliqués en tant que parties prenantes importantes dans de telles initiatives. En Suède et en Allemagne, plus de la moitié des personnes interrogées considèrent que le rôle des syndicats dans des initiatives et des programmes nationaux est «important». En Espagne, au Danemark, en République tchèque et en Belgique, les syndicats estiment qu'ils ne sont impliqués qu'en tant que parties prenantes parmi tant d'autres et en Pologne, en France et en Italie, une forte proportion de répondants signalent que les syndicats ne sont pas du tout impliqués dans les agendas numériques nationaux ou les programmes similaires.

Et même en ce qui concerne l'implication des syndicats dans les politiques d'éducation et de formation et dans les initiatives et les politiques favorisant l'acquisition de compétences numériques, les résultats de l'enquête de la CES donnent à réfléchir.

En moyenne, un tiers seulement des syndicats interrogés ont l'expérience de l'implication des syndicats en tant qu'acteur important dans ces politiques et initiatives. Les évaluations des syndicats en tant qu'acteur important





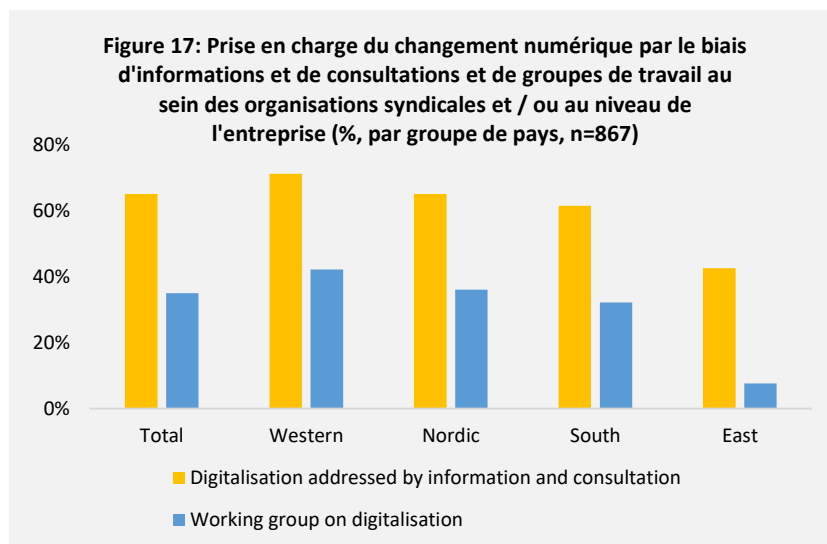
étaient élevées en Suède (100%), relativement élevées au Danemark (83%) et en Allemagne (64%) mais inférieures à 50% en Finlande, en Autriche et en Espagne et très faibles en Italie (13%).) et en France, en Pologne et en République tchèque (17%). En Italie, environ un tiers des répondants ont indiqué que les syndicats ne participaient pas du tout à de telles initiatives.

## Divisions Nord-Sud et Ouest-Est sur l'information, la consultation, la représentation et la négociation collective

Un résultat majeur de l'enquête de la CES est que **la numérisation occupe aujourd'hui une place prépondérante dans les politiques d'information et de consultation** : environ 65% de tous les représentants syndicaux et représentants des travailleurs au niveau de l'entreprise ont déclaré que le changement numérique était devenu un sujet d'information et de consultation à différents niveaux (intersectoriel, sectoriel et d'entreprise).

Ce n'est pas le cas en ce qui concerne la création de groupes de travail au sein des syndicats et des organes de représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise : environ un tiers seulement des répondants ont indiqué que de tels groupes avaient été créés.

En ce qui concerne la numérisation et le changement numérique, les informations et les consultations ainsi que les groupes de travail des représentants des syndicats et des travailleurs des différents groupes de pays montrent que les incidents sont les plus importants en Europe occidentale, légèrement inférieurs dans les pays nordiques et Europe du Sud (avec des parts similaires) mais en baisse significative dans les pays d'Europe de l'Est. En ce qui concerne ces derniers, moins de la moitié des personnes interrogées

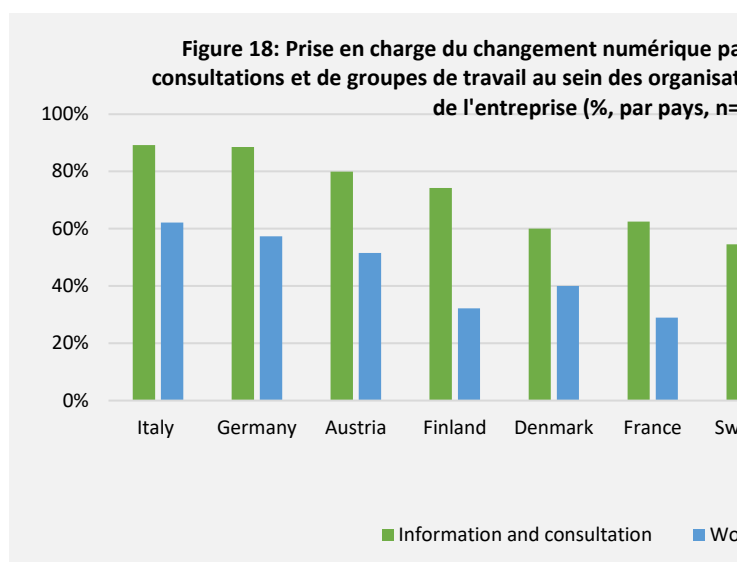


déclarent que le changement numérique est devenu un sujet d'information et de consultation et seuls 8% des répondants d'Europe centrale et orientale ont signalé la création de groupes de travail au sein d'un organe syndical ou de représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise.

Ce résultat décevant en ce qui concerne les pays d'Europe centrale et orientale est préoccupant car, selon les participants à l'atelier et les personnes interrogées, il s'agit d'un résultat combiné du manque de capacités et de ressources et du manque de soutien de la part des entreprises et des politiques publiques.

***Un suivi systématique de tous les projets informatiques et de leur impact sur le nombre d'emplois et leur qualité par le comité d'entreprise est nécessaire. L'information doit venir en temps utile pour développer des solutions adaptées aux conséquences de la numérisation.***  
(Représentant d'entreprise / CEE, Belgique)

***Le Disruption Council au Danemark fournit une plateforme pour discuter de l'avenir du travail en matière de numérisation***  
(Représentant syndical, Danemark)



Face à la nature globale des processus de changement numérique dans les secteurs, les entreprises et sur le lieu de travail, il est important que les syndicats et les organes de représentation des travailleurs participent au sujet, recueillent des informations et renforcent les capacités et les compétences. À cet égard, l'information et la consultation ont plusieurs dimensions qui dépassent l'obligation de l'employeur d'informer et de consulter les organes de représentation des travailleurs concernant l'introduction de nouvelles technologies, appareils et outils numériques, logiciels et matériels, des stratégies qui ont un impact sur l'emploi et les lieux de travail. En outre, l'information et la consultation ont une autre dimension liée à la représentation et à la participation des travailleurs à différents niveaux, à savoir les flux d'informations et la consultation entre les représentants des travailleurs au niveau de l'entreprise ou du groupe et les différents sites de l'entreprise. Cette dimension a été soulignée par de nombreux répondants à l'enquête.

De plus, l'information et la consultation entre les syndicats et les organes de représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise contribuent à la sensibilisation et au renforcement des compétences. De nombreux commentaires soulignent également que l'échange d'informations, l'apprentissage mutuel des pratiques et la consultation au sein des syndicats et des organes de représentation des travailleurs sont importants pour mieux comprendre l'impact de la numérisation sur l'emploi et le travail.

Les représentants syndicaux de nombreux pays ont présenté comme bonnes pratiques les différentes activités d'échange d'information, d'organisation de séminaires, de création de plateformes de ressources en ligne (voir l'exemple de la CGIL) et d'organisation de réunions d'experts sur la numérisation afin de développer leur propre savoir-faire. Des initiatives qui ont été mises en évidence en tant que bonnes pratiques ont été signalées dans toutes les régions de l'UE.

Un autre exemple est le projet de recherche international conjoint DRESOC ("Numérisation et restructurations, quel dialogue social?") parrainé par les syndicats et mis en évidence par l'organisation syndicale espagnole CC.OO comme un exemple de bonne pratique d'échange d'informations et de compétences. Le projet entend contribuer à une meilleure compréhension de l'impact de la numérisation dans différents secteurs (fabrication, tourisme, banque et finance, services postaux) dans huit pays différents: Belgique, Bulgarie, France, Allemagne, Italie, Portugal, Espagne et Suède (informations complémentaires: Fundación 1º de Mayo, <http://www.1mayo.ccoo.es>).

*Nous avons négocié un accord avec la direction sur l'introduction du travail mobile, de l'e-learning, de la relocalisation d'activités à l'étranger dans des centres de services partagés, du travail en équipes virtuelles à travers les frontières, de la surveillance de la performance et du comportement de la protection des données*  
(Président du comité d'entreprise du groupe, Allemagne)

*Dans le secteur financier, nous avons un groupe de travail commun avec les employeurs.*  
(Représentant syndical, Finlande)

*Nous avons mis en place un Club Industrie 4.0 ("Verein") avec l'employeur afin de réfléchir à l'impact sur l'entreprise et les travailleurs.*  
(Représentant syndical, Autriche)

*Nous organisons des réunions avec des militants syndicaux, des experts (scientifiques, ingénieurs, futurs chercheurs) sur la numérisation et le futur monde du travail afin de sensibiliser aux changements accélérés et à l'impact de la numérisation.*  
(Représentant syndical, France)

Cependant, très peu d'activités et aucun cas concret de bonnes pratiques ont été rapportés par les syndicats d'Europe centrale et orientale. Cela résulte également d'un manque de capacités et de ressources. Par conséquent, les activités transnationales menées avec la participation active des organisations syndicales d'Europe centrale et orientale semblent particulièrement utiles. Un exemple en est le **projet Danube@Work** ([https://www.oegb.at/cms/S06/S06\\_90.0/home](https://www.oegb.at/cms/S06/S06_90.0/home)) initié par la fédération syndicale autrichienne ÖGB et impliquant des syndicats de Roumanie, de Bulgarie et de Serbie.

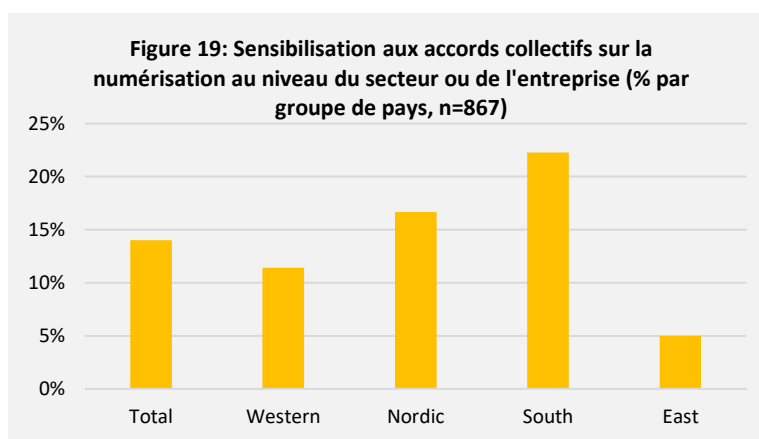
#### **Italie : IDEA DIFFUSA plateforme en ligne de la CGIL**

Idea Diffusa (<https://www.ideadiffusa.it>) est une plateforme collaborative en ligne développée par le syndicat CGIL et lancée en 2017. L'objectif est de rassembler et partager des informations et des expériences ainsi que des connaissances sur la numérisation et ses nombreuses facettes. Cette diffusion d'informations et de connaissances devrait favoriser une meilleure compréhension de l'impact de la numérisation sur l'emploi et le travail et mieux préparer les syndicalistes au niveau de l'entreprise et du secteur à développer des réponses adéquates nécessaires à une participation effective des travailleurs.

Découvrez plus ici : <http://www.cgil.it/cose-progetto-lavoro-4-0/>

## Accords collectifs sur les questions de numérisation - la dure réalité contraste avec des besoins urgents

Les activités syndicales sur la numérisation ont évolué très rapidement au cours des deux dernières années. Ceci est illustré assez fortement lorsque l'on examine les réponses de l'enquête à l'enquête de la CES au fil du temps et en particulier en ce qui concerne la négociation collective interprofessionnelle, sectorielle et d'entreprise: Lorsque l'enquête a été lancée en juin 2017, on constatait bien peu de réponses indiquant que le participant était au courant de toute convention collective conclue sur des questions liées à la numérisation.<sup>4</sup> Cela a considérablement changé au cours des mois suivants et le nombre de personnes interrogées qui ont fait référence à des conventions collectives a constamment augmenté dans presque toutes les régions de l'UE. Cependant, même après la clôture de l'enquête en juin 2018, seuls 14% des répondants en moyenne ont déclaré être au courant d'une convention collective au niveau du secteur ou de l'entreprise liée d'une manière ou d'une autre à la numérisation. En outre (comme cela sera détaillé dans la section suivante), les conventions collectives ont une portée et un contenu limités, c'est-à-dire qu'un nombre limité de thèmes ont été traités jusqu'à présent dans toutes les régions de l'UE.



Cela contraste nettement avec les besoins identifiés par les répondants en ce qui concerne l'anticipation et la gestion du changement numérique où l'enquête a reçu plusieurs centaines de réponses soulignant les aspects et les sujets qui devraient être traités par la négociation collective et les accords avec les employeurs.<sup>5</sup> En réponse à ces questions, l'enquête a rassemblé plus de 450 réponses qualitatives sur des sujets qui doivent être traités de toute urgence par des conventions collectives à différents niveaux.

*We have negotiated an agreement with the management on the introduction of mobile working; e-learning; relocation of activities abroad to so-called shared service centres; work in virtual teams across national borders; monitoring performance and behaviour; data protection*  
(Groups Works Council Chairman, Germany)

La région d'Europe centrale et orientale, où les activités de négociation collective sont très peu représentées, constitue également un angle mort important, reflétant ainsi non seulement la faible implication des syndicats dans les changements et pratiques sectoriels et spécifiques aux entreprises, mais aussi le faible taux de négociation collective dans ces pays. Ceci est illustré par le très faible nombre de réponses respectives de la Pologne et de la République tchèque, comme illustré dans la figure ci-dessous.

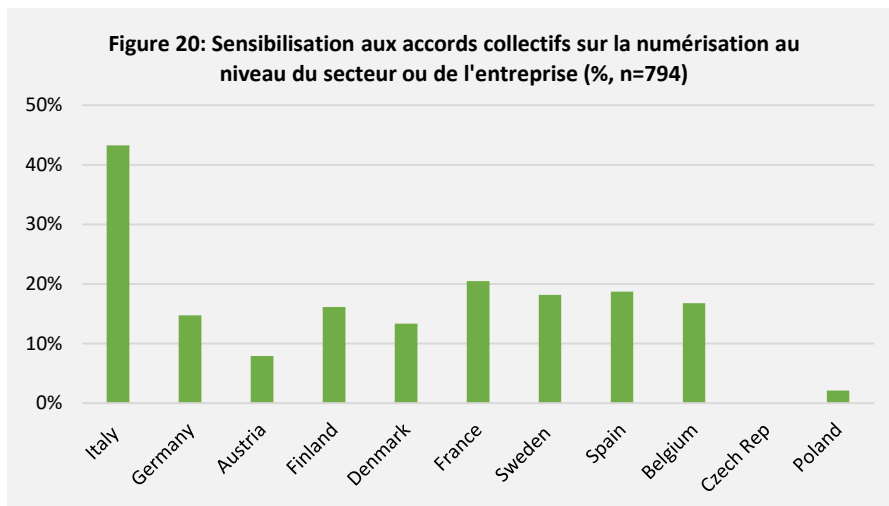
Lors de l'interprétation des résultats par pays, une mise en garde s'impose: les résultats ne doivent pas être considérés comme une indication du nombre absolu de conventions collectives dans le pays ou la région concerné concernant la numérisation. Les résultats illustrent simplement la conscience de

<sup>4</sup> La question précise était " Avez-vous connaissance de cas concrets d'entreprises ou de secteurs où des conventions collectives ont été conclues sur des questions liées à la numérisation?" Dans l'affirmative, le répondant était invité à fournir des informations de base sur l'entreprise / le secteur, ainsi qu'un bref résumé de l'accord.

<sup>5</sup> L'enquête comportait deux questions dans ce contexte, portant sur des sujets qui, du point de vue du répondant, devraient être traités de la manière la plus urgente par des conventions collectives sectorielles ou intersectorielles ou au niveau de l'entreprise par des conventions collectives travail'. Dans l'ensemble, il y avait plus de

l'existence de ces accords d'entreprise et / ou sectoriels. Cela pourrait expliquer la proportion étonnamment élevée de répondants d'Europe du Sud qui ont indiqué être au courant d'une convention collective.<sup>6</sup>

Il convient également de noter que la compréhension des conventions collectives pertinentes a été très variable. Les exemples vont des accords d'entreprise sur la représentation syndicale et les droits des travailleurs dans les entreprises numériques multinationales basées aux États-Unis, comme Amazon, aux accords sectoriels sur le travail via les TIC dans le secteur des assurances, en Allemagne, en Finlande, ou en Espagne.



Comme cela a déjà été souligné pour la région d'Europe centrale et orientale, les conventions collectives illustrent également les caractéristiques et particularités nationales, par exemple l'importance des conventions collectives sectorielles nationales dans les pays nordiques, en Belgique ou en Allemagne qui contraste nettement avec le rôle prépondérant de la négociation collective au niveau provincial en Espagne. Cependant, dans tous les pays, les résultats généraux suivants concernant la négociation collective sont à souligner:

- La plupart des conventions collectives ont été conclues dans de grandes entreprises;
- Beaucoup moins d'accords jusqu'à présent ont été conclus au niveau sectoriel et ceux-ci se concentrent beaucoup sur les secteurs fortement affectés par les nouvelles technologies numériques et les impacts importants de la numérisation sur le monde ou le travail, par exemple le secteur financier, la poste, les télécommunications et la logistique, les services de santé, les entreprises de haute technologie ou le secteur automobile;
- À ce jour, aucune convention collective conclue au niveau interprofessionnel n'a été signalée.

De plus amples détails sur les sujets les plus fréquemment mentionnés et les aspects de la numérisation sont présentés dans la section suivante de ce rapport.

<sup>6</sup> En ce qui concerne le chiffre élevé de l'Italie dans le tableau ci-dessous par exemple, l'enquête a montré que de nombreuses personnes interrogées ont mentionné quelques conventions collectives largement connues dans de grandes entreprises.

## 5 Façonner un travail numérique équitable - Sujets, expériences et pratiques clés

### Thèmes de participation des travailleurs à la numérisation : un processus lent et inégal de forger l'avenir du travail

L'enquête de la CES a interrogé les participants des organisations syndicales, les représentants des salariés au niveau de l'entreprise, les membres des CEE ainsi que les représentants des travailleurs dans les conseils d'entreprise sur la pertinence de **sujets spécifiques liés à la numérisation pour la pratique de la participation des travailleurs**, c'est-à-dire l'information et la consultation, ainsi que la négociation d'accords du niveau de l'entreprise à celui des CEE et au plus haut niveau de prise de décision dans les conseils de surveillance.

Les informations présentées dans l'encadré ci-contre montrent que **certains thèmes communs** sont apparus jusqu'à présent: il est particulièrement important de trouver des solutions négociées pour gérer l'impact des processus de changement numérique et les nouvelles technologies liées au temps de travail, aux nouvelles formes de travail mobile via les TIC, la protection des données du personnel ou le droit à la déconnexion.

La collecte d'informations sur les sujets importants de la participation des travailleurs a également montré que certaines questions, en particulier celles mentionnées dans l'encadré, ont été traitées beaucoup plus fréquemment que d'autres, malgré leur pertinence pour les conditions de travail, la sécurité de l'emploi et l'avenir du travail dans les entreprises et les secteurs.

L'enquête a également permis de constater que les bonnes pratiques en matière de participation des travailleurs sont concentrées dans un nombre relativement restreint de pays de l'UE et, en particulier, en Europe occidentale. Alors que ces résultats seront décrits plus en détail dans les sections suivantes, le tableau ci-dessous donne un aperçu de toute une gamme de sujets très pertinents dans le contexte de la numérisation et de la fréquence à laquelle ils ont été traités par différents types de participation des travailleurs.

*Il y a une minuterie sur les lumières dans les toilettes où les travailleurs sont autorisés à rester moins de 2 minutes. Après cela, les lumières s'éteignent. Ceci est connecté à un système comptant les secondes lorsque l'agent n'actualise pas de travail sur l'ordinateur. Ces secondes sont exclues du temps de travail et non payées. Si ce temps dépasse un certain montant, le travailleur peut être licencié.*

(Trade Union Representative, Bulgaria)

La forte proportion de répondants ayant indiqué que des aspects relatifs à différents domaines thématiques et à des aspects spécifiques n'avaient pas encore été pris en compte devrait constituer un résultat global inquiétant. Bien entendu, des problèmes tels que le droit à la déconnexion ou

#### Exemples de travail numérique équitable

*" En France, le droit à la déconnexion a été négocié dans le secteur des postes et télécommunications "*

*En Italie, diverses entreprises ont conclu des accords avec les syndicats sur le travail intelligent, y compris le télétravail et le travail mobile.*

*En Espagne, en Autriche, dans les pays nordiques et en Allemagne, des accords sur le télétravail et le travail mobile ont été négociés dans le secteur des assurances, reflétant également l'accord conjoint des partenaires sociaux européens dans le secteur financier*

*Au sein de la compagnie d'assurance AXA, le droit à la déconnexion a été mis en place en Belgique, en Italie et en France ainsi qu'en Espagne.*

*En Allemagne, de nombreuses entreprises manufacturières telles que Daimler, Bosch ou ABB ont des accords locaux entre la direction et les comités d'entreprise sur le travail mobile, qui stipulent que tout temps de travail doit être documenté et doit être rémunéré. En outre, le droit des employés de travailler depuis leur domicile a été renforcé.*

*Dans les secteurs des hôpitaux et de la santé, la protection des données et la réglementation des nouvelles technologies numériques susceptibles de contrôler les performances et le comportement du personnel ont été mises en place dans des pays comme l'Allemagne, l'Autriche, la France, les pays nordiques ou l'Italie.*

*Il existe des accords sectoriels sur la reconversion des employés dont les emplois sont menacés en raison de l'automatisation en Espagne et en Allemagne.*

Source: Réponses à l'enquête de la CES

l'externalisation du travail vers des plateformes en ligne peuvent ne pas être pertinents pour de nombreuses entreprises. Cela pourrait expliquer qu'environ 40% ou plus aient indiqué que ce sujet n'avait pas été traité. Cependant, des sujets tels que l'introduction de nouvelles technologies numériques, y compris les méthodes permettant de surveiller les performances et le comportement des travailleurs, les besoins de formation et de perfectionnement ou les questions de santé et de sécurité selon les experts, sont pertinents pour tous les profils professionnels dans l'ensemble des secteurs économiques. Et ici, les parts globales relativement réduites de répondants indiquant qu'un sujet a été traité par l'information et la consultation sont un résultat assez inquiétant de l'enquête. Dans ce contexte, il convient également de considérer que l'enquête de la CES est susceptible de refléter la situation dans les grandes entreprises où les organes de représentation des travailleurs existent et les problèmes mentionnés ci-dessus devraient être résolus grâce aux exigences légales des cadres d'information et de consultation de l'UE. En fait, de nombreuses réponses qualitatives de l'enquête, en particulier d'Europe centrale et orientale, mais aussi de pays à taux de réponse élevé tels que l'Autriche, la Belgique et l'Espagne, des syndicalistes au niveau sectoriel et des entreprises ont signalé de nombreux cas où l'employeur a introduit de nouvelles technologies sans aucune information préalable, sans parler de toute consultation.

Le tableau suivant donne un aperçu des résultats globaux du projet concernant la couverture de sujets importants liés à la numérisation par différents types de participation des travailleurs.

**Table 3: Les sujets suivants ont-ils été abordés jusqu'à présent au sein de votre organe ou organisation de représentation des travailleurs? Si oui par quel outil?**

Part en pourcentage des réponses globales *	Non	Oui, au sein de l'organisation syndicale	Oui, information et consultation	Oui, accord d'entreprise	Oui, convention collective sectorielle
<b>Stratégie d'entreprise</b>					
Changement de business model / stratégie de l'entreprise / du secteur en raison de la numérisation	21	26	34	10	2
Externalisation et délocalisation du travail / des tâches vers des plateformes en ligne	40	16	22	8	1
<b>Nouvelles technologies</b>					
Introduction de nouvelles technologies numériques, par ex. automatisation, robots, appareils numériques tels que ordinateurs de poche, tablettes, lunettes de données, gants intelligents...	24	19	32	15	2
Changements dans l'organisation du travail et les processus de travail liés à l'application des technologies numériques	20	21	37	14	2
<b>Temps de travail</b>					
Problèmes d'équilibre travail-vie personnelle ou de temps de travail liés à la numérisation	30	23	21	11	4
Télétravail et TIC travail mobile	28	15	21	22	5
Droit à la déconnexion	41	19	15	8	2
<b>Formation et qualification</b>					
Changement de profil professionnel et de qualifications	28	18	28	8	3
Formation continue et acquisition de nouvelles compétences grâce à la numérisation de la production ou du service	29	19	29	8	3
<b>Protection des données</b>					
Introduction de technologies pour surveiller les performances et le comportement	32	14	23	17	1
Protection des données personnelles, par ex. rassemblés dans le cadre du travail via TIC, processus d'automatisation, etc.	23	19	23	19	2
<b>Santé et sécurité</b>					
Risques sur la santé et la sécurité, stress, risques psychosociaux, par exemple liés au travail	26	21	28	11	5

Part en pourcentage des réponses globales *	Non	Oui, au sein de l'organisation syndicale	Oui, information et consultation	Oui, accord d'entreprise	Oui, convention collective sectorielle
mobile via les TIC, aux appareils et outils numériques					
<b>Représentation de nouveaux types de travailleurs dans l'économie numérique</b>					
Compétences des représentants des employés pour répondre et représenter les intérêts des travailleurs "périphériques", par ex. travailleurs indépendants, sous-traitants, etc..	43	23	12	4	1

Source: Enquête de la CES. (N= 961 – 989).

\* Note: la part des personnes interrogées indiquant «ne sait pas» n'est pas incluse dans le tableau. Elle varie de 6 à 17%.

Comme le montre le tableau, environ un tiers seulement des répondants à l'enquête de la CES signalent que certains problèmes (l'évolution de l'organisation du travail et des processus de travail liés à l'application des technologies numériques; changement de modèles économiques dû à la numérisation, introduction de nouvelles technologies numériques) ont été traités par la pratique de l'information et de la consultation. S'agissant d'autres sujets importants, les parts respectives sont beaucoup plus faibles, par exemple en ce qui concerne le temps de travail (moins d'un quart), le télétravail et le travail mobile via les TIC, le droit à la déconnexion ou le changement des profils professionnels et les nouvelles compétences requises (moins de 20%). Seulement 23% des personnes interrogées ont déclaré que l'introduction de nouvelles technologies susceptibles de contrôler les performances et le comportement ou la protection des données avait été traitée par l'information et la consultation au niveau de l'entreprise jusqu'à présent.

Des pourcentages beaucoup plus faibles de répondants à l'enquête de la CES ont indiqué que des conventions collectives au niveau de l'entreprise ou du secteur liées à la numérisation ont été conclues : avec 22%, la liste des aspects régulés par des accords au niveau de l'entreprise est dominée par le télétravail et le travail mobile, suivis du sujet important de la protection des données personnelles, collectées dans le contexte du travail via les TIC et / ou d'automatisation (19%) et l'introduction de technologies pour surveiller les performances et le comportement (17%).

Le télétravail et le travail mobile via les TIC sont également des aspects qui, selon les répondants à l'enquête, ont été traités par des conventions collectives sectorielles; mais seulement par 5% des répondants. Avec seulement 4% et 3% des répondants indiquant que de tels accords sectoriels existent, les problèmes les plus fréquemment mentionnés sont l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et la santé et la sécurité, le stress, les risques psychosociaux liés au travail mobile ou aux outils numériques.

Il est intéressant d'examiner la question des nouvelles formes de travail et d'emploi qui occupent actuellement une place de choix dans les débats publics : Cette question a été mentionnée dans de nombreuses réponses qualitatives comme l'un des défis les plus importants pour les économies et les sociétés européennes du fait de la numérisation, non seulement en ce qui concerne l'émergence de plateformes, l'augmentation du faux travail indépendant et l'augmentation du travail précaire ou dépendant. Alors que près d'un quart des personnes interrogées ont indiqué que les groupes de travail syndicaux avaient répondu à ce sujet et à ce défi, seuls 12% ont indiqué qu'il s'agissait d'une question d'information et de consultation au niveau de l'entreprise. Cependant, seuls 4% des répondants ont indiqué que les compétences des représentants des travailleurs couvrent les intérêts des travailleurs «périphériques» tels que les travailleurs indépendants, les indépendants en situation de dépendance économique ou les travailleurs sous-traitants ont été abordées lors de négociations avec les employeurs ; au niveau du secteur, la part n'est que de 1%.



## Stratégies commerciales et modèles d'affaires numériques

Outre l'émergence de nouveaux modèles commerciaux qui dépendent essentiellement des technologies numériques et des TIC, la numérisation a un impact important sur les entreprises existantes dans tous les secteurs, de l'agriculture aux services publics. Conséquemment, **l'impact de la numérisation sur les modèles d'entreprise et leurs conséquences sur le travail et les conditions de travail ainsi que sur l'emploi a été un sujet important pour les syndicats au niveau sectoriel ainsi que pour les représentants des syndicats et les comités d'entreprise.**

Les répondants à l'enquête de la CES ont souligné que les changements dans les modèles commerciaux, les investissements importants dans de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle ou les logiciels (souvent dans le cadre de nouvelles acquisitions, fusions ou création de nouvelles unités commerciales) sont décidés au plus haut niveau de l'entreprise, c'est-à-dire au siège social (qui peut siéger en dehors de l'Europe) et dans les conseils de surveillance. C'est la raison pour laquelle de nombreux participants à l'enquête de la CES ont souligné que les comités d'entreprise européens et la représentation des travailleurs dans les conseils sont des outils très importants afin d'anticiper des projets de changement numérique et de restructuration (information préalable, consultation des acteurs clés au sein de l'entreprise) et d'en influencer la mise en œuvre. Bien sûr, en fonction de la coopération et de la bonne volonté de l'employeur (ce qui n'est pas toujours le cas), les conseils de surveillance et les comités d'entreprise européens apportent une valeur ajoutée en particulier en ce qui concerne la collecte d'information préalable et la possibilité d'engager un dialogue et de communiquer avec les plus hauts responsables de l'entreprise. Cela peut créer un climat de confiance et jeter les bases d'initiatives et de projets conjoints, ainsi que des accords sur l'anticipation et la gestion du changement dans le contexte de la numérisation. Cependant, les participants à l'enquête ont également souligné les limites des pratiques des CEE - même si la direction est coopérative et ouverte d'esprit.

Les résultats d'enquêtes quantitatives montrent également que le rôle des CEE et des représentants des travailleurs dans les salles de réunion (où sont décidées les stratégies numériques, les décisions d'achat et les investissements) est également important afin de d'offrir un soutien et de fournir de l'information aux représentants des travailleurs et aux syndicats dans les pays où ils sont faiblement (voire pas du tout) impliqués dans la prise de décision ou dans les procédures d'information et de consultation.

Comme le montre la figure suivante, il existe un écart assez important entre des pays tels que la République tchèque, la Pologne ou l'Espagne et, par exemple, la Finlande, la Suède et l'Allemagne en matière d'information et de consultation sur la numérisation et les modèles économiques. Si, par exemple, en Finlande, 47% des personnes interrogées déclarent que les modèles d'entreprise sont traités par la consultation et l'information par les dirigeants de l'entreprise, c'est le cas

***Nous sommes une entreprise mondiale employant actuellement 110 000 personnes. Lorsqu'on demande où l'entreprise voudrait être dans cinq ans, personne ne sait.***

***Actuellement, tout ce qui compte c'est tester et explorer.***

(Membre du conseil de surveillance, MNC, secteur chimique, Allemagne)

***Les assistants médicaux des hôpitaux danois étaient confrontés au défi de nouvelles plateformes numériques qui absorberaient une grande partie de leurs tâches. Au lieu de lutter contre la numérisation, ils ont analysé les nouvelles tâches / besoins issus de la technologie et dressé une liste des nouveaux services qu'ils pourraient fournir aux hôpitaux.***

***Excellente approche!***  
(Représentant syndical, Danemark)

***Au sein du comité d'entreprise européen du groupe METRO, nous avons suivi une formation de deux jours sur le thème de la "numérisation". Après la conférence d'UNI à Berlin, nous avons décidé de mener une enquête internationale sur l'impact du commerce électronique sur notre commerce de détail.***

(Représentant CEE de Makro-METRO, Belgique)

***La numérisation n'est pas un conflit travail/capital classique, c'est un exercice créatif ('Gestaltungsaufgabe'). Les travailleurs doivent influencer les décisions dès maintenant afin d'éviter une situation où ils ne participent qu'à la gestion des impacts sociaux de la numérisation."***

(Représentant des travailleurs au Conseil de surveillance, Bayer, Allemagne)

**En tant que CEE, nous avons conclu un accord-cadre mondial avec la direction de Renault. Cet accord couvre de nombreux domaines d'activité, mais l'accent est mis sur l'emploi et la sécurité de l'emploi. Il y a des réunions de suivi régulières avec la direction et une recherche commune de solutions par rapport aux nouveaux défis émergents. Ce n'est pas toujours facile mais nous faisons de notre mieux pour contribuer à des solutions durables dans l'intérêt des travailleurs.**

(Représentant des employés de l'entreprise et délégué CEE, Renault, Autriche)

**Les comités d'entreprise européens n'ont pas beaucoup de pouvoirs, même s'ils fonctionnent bien. Avec seulement deux réunions par an, il est très difficile d'influencer quoi que ce soit.** (Délégué CEE d'AXA, Belgique)

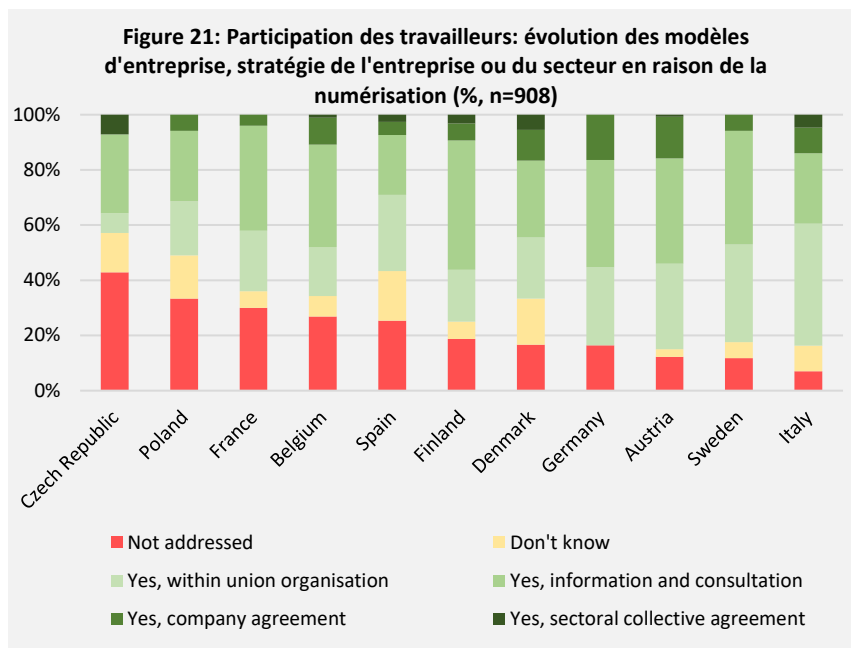
**Externalisation du service comptabilité en Chine en lien avec les factures, externalisation du département service en Pologne concernant le helpdesk, destruction d'emploi par formulaires en ligne concernant le traitement des réclamations, les commandes de réparations et la répartition des coûts.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Belgique)

**Accroissement de l'étayage au Royaume-Uni grâce aux méthodes de communication améliorées numériquement. Dans le passé, l'entreprise basait tout le travail douanier au Royaume-Uni, mais maintenant, la numérisation a rendu la communication instantanée à travers le monde possible en quelques secondes beaucoup d'opérations douanières britanniques ont été déplacées en Inde / Malaisie.**

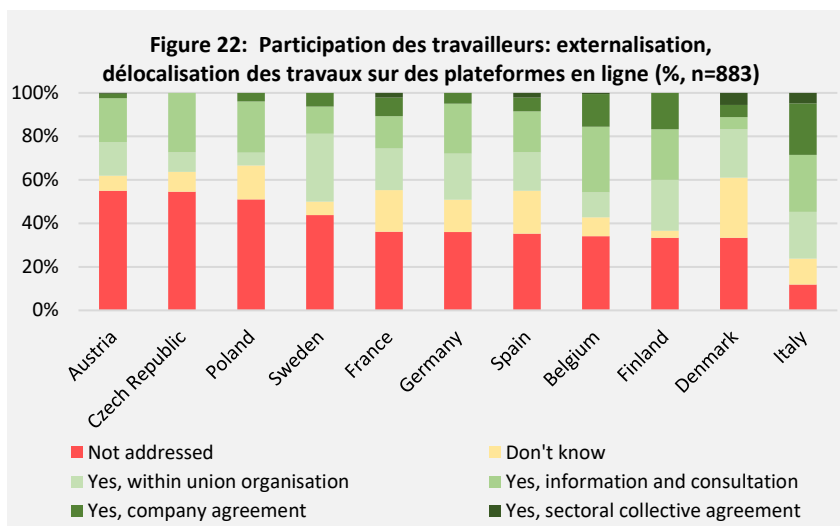
(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Royaume-Uni)

pour seulement 25% des répondants en Pologne et 22% en Espagne (moyenne globale 33%).



La numérisation a non seulement un impact sur les décisions "de faire ou de faire faire" mais aussi sur les décisions "make or sell". Certains participants à l'enquête de la CES ont par exemple souligné que la numérisation avait accéléré les pratiques d'externalisation des tâches de l'entreprise à des prestataires de services étrangers, principalement pour des raisons de coûts. Also, Les tendances à la création de plates-formes en ligne internes à l'entreprise pour créer une concurrence interne ou même externaliser des tâches sur des plateformes externes ont été mentionnées dans les commentaires de l'enquête.

Cependant, les résultats de l'enquête quantitative ont montré que cette tendance n'est actuellement pas ressentie de la même manière dans les pays d'Europe et parmi les syndicats et les représentants des travailleurs au niveau des secteurs et des entreprises. Alors que, par exemple, il semble y avoir une pertinence croissante dans des pays tels que l'Italie, la Belgique, la Finlande ou le Royaume-Uni, il est beaucoup moins pertinent pour l'Autriche, la République tchèque ou la Pologne. En moyenne, environ 20% seulement des répondants à l'enquête ont indiqué que l'externalisation vers des plateformes en ligne était un sujet d'information et de consultation.



Cela ne signifie cependant pas que le lien entre numérisation et externalisation / délocalisation serait faible : en particulier, en ce qui concerne les mauvaises pratiques, l'enquête de la CES a recueilli de nombreux exemples de sous-traitance et de délocalisation facilitée par les technologies numériques sans aucune information préalable ni consultation des travailleurs.

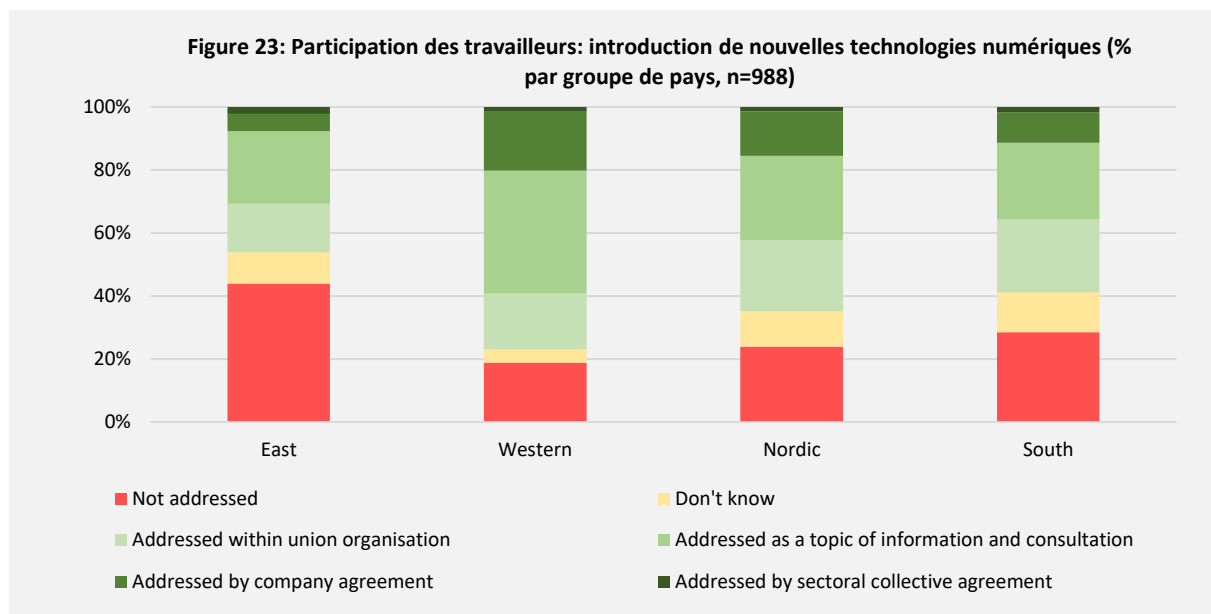
## Introduction de nouvelles technologies

**L'introduction de nouvelles technologies et processus numériques**, par exemple, l'automatisation, les robots ou les appareils numériques tels que les ordinateurs de poche, les tablettes, les lunettes de données, les gants intelligents qui ont un effet sur les processus de travail et l'organisation du travail **à jusqu'à présent été traitée plus fréquemment via la participation des travailleurs au niveau de l'entreprise**, à savoir en tant que sujet d'information et de consultation et d'accords d'entreprise.

Les problèmes abordés vont de l'utilisation par l'employé de son propre matériel, l'utilisation privée du matériel professionnel, l'équipement des postes de travail avec des appareils numériques tels que tablettes ou outils intelligents, l'utilisation des médias sociaux et des applications, le contexte de la réglementation (et de la définition) des normes minimales et des limites d'utilisation des nouvelles technologies.

En moyenne,

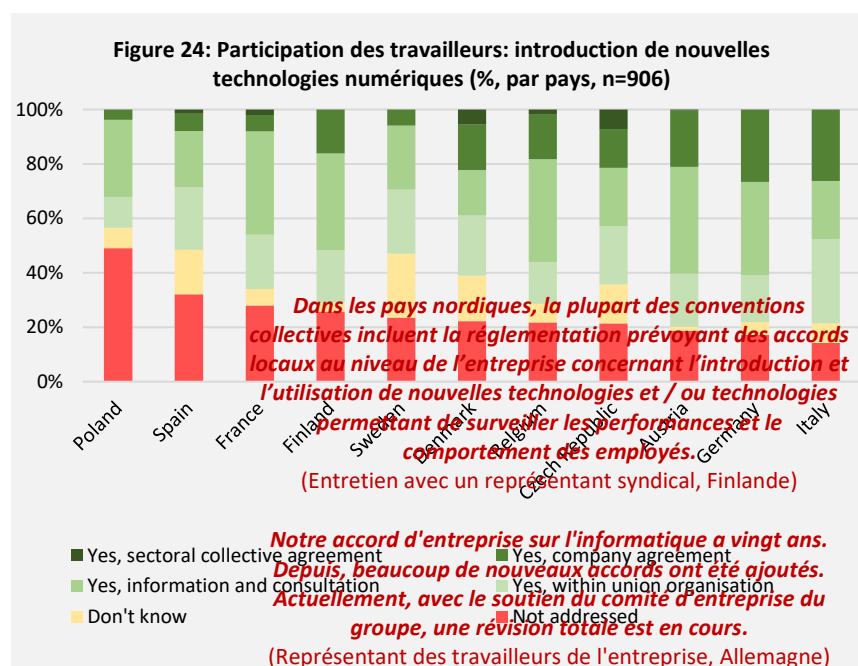
- 32% de toutes les personnes interrogées lors de l'enquête de la CES ont indiqué que l'introduction avait été effectuée au moyen d'informations et de consultations avec la direction; environ 14% ont également indiqué que des accords d'entreprise avaient été conclus sur cette question;
- 37% de toutes les personnes interrogées ont indiqué que les changements dans les processus de travail et l'organisation du travail ont été traités par l'information et la consultation et que près de 14% ont indiqué que ce sujet avait été abordé dans des accords d'entreprise ;
- En ce qui concerne ces deux questions, les conventions collectives sectorielles sont beaucoup moins nombreuses (moins de 2%), mais cela n'est pas surprenant, car la réglementation des nouvelles technologies est une question typiquement abordée par la participation des travailleurs au niveau de l'entreprise, voire de l'implantation.



Cela pourrait expliquer pourquoi, en ce qui concerne les différences entre les groupes régionaux et les

pays isolés, il existe des fossés importants dans la participation des travailleurs à l'introduction de nouvelles technologies. En particulier dans les pays occidentaux et nordiques, des accords d'entreprise tels que les 'Betriebsvereinbarungen' autrichiens et allemands sont plus répandus que les arrangements similaires dans les pays d'Europe du Sud et de l'Est. L'un des résultats de l'étude qui devrait susciter des inquiétudes est la proportion élevée de répondants d'Europe de l'Est qui signalent que l'introduction de nouvelles technologies numériques n'a même pas été incluse dans la pratique de l'information et de la consultation au niveau de l'entreprise.

En revanche, la part relativement élevée de la participation des travailleurs aux nouvelles technologies et leur réglementation dans les pays nordiques et d'Europe occidentale indiquent que cette question est une caractéristique bien établie de la participation des travailleurs au niveau de l'entreprise. Il convient de noter que cela est conforme à la



*Nous avons négocié un accord local sur une plate-forme en ligne impliquant tous les processus pertinents pour les employés, tels que la formation continue, la gestion des performances et des talents. Nos négociations ont été soutenues par le syndicat GPA-djp.*  
(Représentant de la société, Autriche)

*Pour forcer l'utilisation de tablettes, des ordinateurs ont été retirés des bureaux, ce qui a permis de prévenir les risques professionnels en publiant un rapport négatif sur le sujet avec l'obligation de changer de format.*  
(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Espagne)

*Ne pas inclure le sujet dans les réunions annuelles du CEE et agir comme si il n'y aurait pas d'impact sur l'entreprise (faute de la direction et des représentants des travailleurs en raison de l'inactivité).*  
(Représentant des travailleurs de l'entreprise, MNC, Espagne)

*Introduction de nouveaux systèmes de gestion électronique sans formation pour l'utilisation ou délimitation des fonctions à accomplir par chaque travailleur / département.*  
(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Espagne)

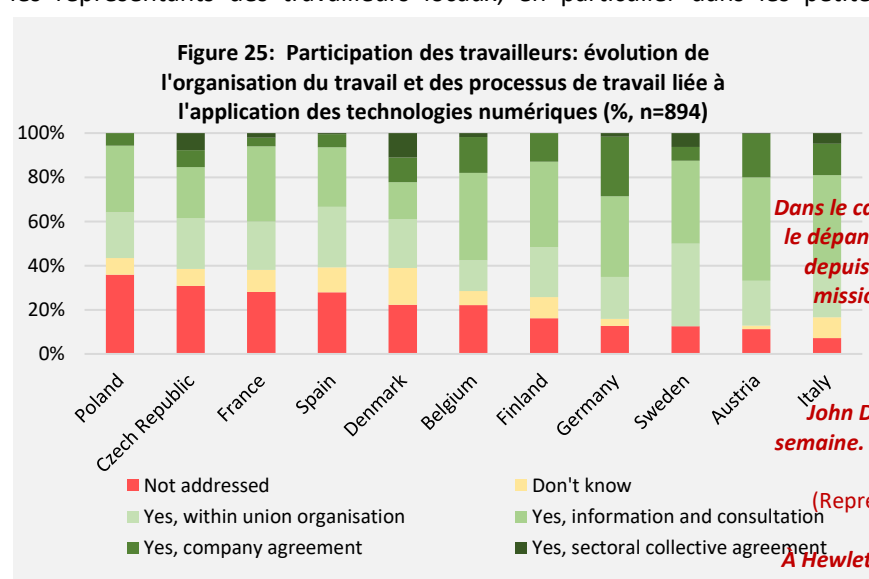
directive-cadre européenne sur l'information et la consultation, c'est-à-dire inclus dans la liste des sujets à traiter.

Par exemple, de nombreux représentants des travailleurs allemands et autrichiens au niveau de l'entreprise ont déclaré que les pratiques de l'entreprise consistant à conclure des accords avec le comité d'entreprise sur les technologies de l'information et les nouvelles technologies ont un impact sur les processus de travail et l'organisation du travail.

Ces exemples positifs contrastent avec les expériences rapportées notamment par des représentants d'entreprises d'Europe centrale et orientale, mais également de pays d'Europe occidentale tels que la France, l'Espagne ou le Royaume-Uni. Ici, de nombreux participants à l'enquête ont signalé des expériences négatives en ce qui concerne la pratique de l'entreprise dans le contexte de l'introduction de nouvelles technologies, à savoir le manque d'informations préalables et de consultation.

Il convient également de mentionner dans ce contexte que l'évaluation des CEE et des pratiques européennes d'information et de consultation est assez contrastée : Alors que dans certains CEE, les pratiques ont été décrites comme positives et ont également un impact positif sur les pays où les droits de participation des travailleurs locaux sont assez faibles, la pratique dans d'autres CEE a été décrite comme médiocre et insuffisante.

Les problèmes ne sont pas toujours circonscrits à la négligence de la direction. Les commentaires venant d'Espagne ont également souligné que les représentants des travailleurs locaux, en particulier dans les petites



pour rassembler les informations pertinentes et engager sérieusement les processus de consultation nécessaires à la conclusion d'un accord.

## Temps de travail, télétravail et équilibre travail-vie privée

Dans le cadre de l'enquête de la CES, aucune autre question n'a suscité plus d'attention et de réponses des représentants

**Au niveau local, donner aux employés accès à des cours électroniques liés au secteur dans lequel nous sommes impliqués.**

**Cependant, l'accès est très limité pendant les heures de travail.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Irlande)

**Les conditions de travail sont de plus en plus recherchées grâce à des outils numériques qui augmentent la productivité et aggravent les conditions de travail associées aux gestionnaires qui ne peuvent pas faire face à la vie quotidienne. On demande de plus en plus aux employés de passer du temps sur des outils numériques sans réduire la charge de travail.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, France)

entreprises, manquent trop souvent de l'expertise et du savoir-faire nécessaires

**Dans le cas de problèmes graves survenant dans les systèmes, le dépannage pour le client peut être traité plus rapidement depuis chez soi avec des lunettes de réalité virtuelle. Les missions dans des pays lointains peuvent souvent être évitées.**

(Représentant de l'entreprise, Allemagne)

**John Deere propose le télétravail jusqu'à trois jours par semaine. Les parties impliquées peuvent changer les jours par accord mutuel.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Espagne)

**À Hewlett-Packard en Italie, les syndicats ont pu conclure un accord sur le travail agile.**

(Représentant syndical, Italie)

**C'est bien que la numérisation vous permette de travailler de chez vous. Ça économise beaucoup de trafic de banlieue inutile (coûts, temps et pollution). En outre, cela offre également la flexibilité nécessaire en termes d'heures de travail (par exemple, interruption temporaire du travail pendant une heure pour aller chercher les enfants à l'école).**

(Représentant de la société, Pays-Bas)

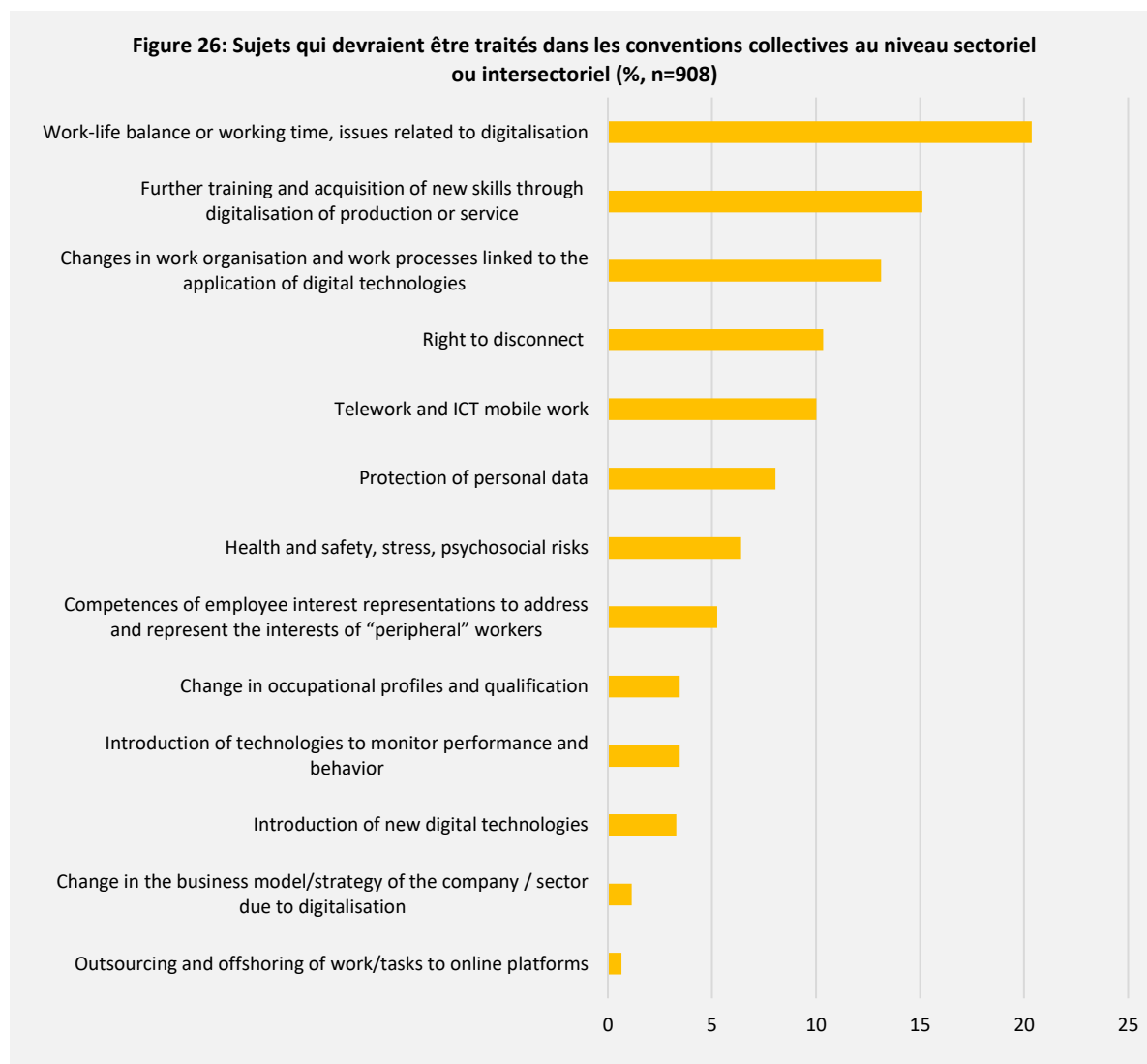
**Pour les voyages dépassant les heures de travail, l'entreprise offre différentes compensations; économique, temps libre ou rien! Ça crée des griefs comparatifs et fait pression sur les travailleurs alléguant que le voyage est sur base volontaire alors que ce n'est pas vrai ... c'est obligatoire pour leur tâche mais les heures supplémentaires ne sont pas compensées. Il est nécessaire de régler cette situation pour éviter les abus.**

(Représentant de l'entreprise, Espagne)

### des travailleurs syndicaux et des travailleurs des entreprises que le temps de travail.

Ceci est illustré par les réponses à une question sur les sujets qui doivent être traités de toute urgence par les conventions collectives au niveau sectoriel ou intersectoriel : Le principal problème de la liste concerne le temps de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, avec une part de plus de 20% des répondants. En outre, environ 10% des participants à l'enquête ont évoqué le droit de se déconnecter et le télétravail et le travail mobile lié via les TIC, comme l'illustre la figure 25 ci-après.

La numérisation a amené de nombreux aspects liés au temps de travail à l'ordre du jour de la participation des travailleurs, comme l'impact des gains apportés par l'automatisation et la rationalisation sur le temps de travail (en termes de réduction), la réglementation du travail via les TIC à la maison ou hors des horaires normaux, la disponibilité, la surveillance et la documentation du temps de travail, le nombre maximal d'heures, la rémunération ainsi qu'un ensemble d'aspects liés aux frontières de plus en plus floues entre la vie professionnelle et la vie privée.



Dans les réponses qualitatives à l'enquête de la CES (sujets traités jusqu'à présent, expériences de bonnes et de mauvaises pratiques, suggestions sur des sujets à traiter), les participants abordent intensément ces aspects. Dans ce contexte, il devient très évident que, selon les syndicats et les organes de représentation des entreprises, l'impact de la numérisation sur le temps de travail pourrait offrir des opportunités et une valeur ajoutée aux travailleurs si des conditions-cadres et des règles sont mises en place. Parallèlement, l'enquête de la CES a recueilli de nombreuses preuves et expériences montrant que la numérisation peut aggraver la situation des travailleurs en termes de temps de travail et d'équilibre entre vie professionnelle

et privée si de telles réglementations n’existent pas ou si de nouvelles règles ne sont pas définies. Cette image polarisée de la pratique et des expériences est illustrée par les citations des réponses des participants à l'enquête dans les encadrés ci-contre.

En particulier en ce qui concerne le télétravail à domicile ou mobile, de nombreux commentaires ont mis en évidence un certain nombre de règles et de critères pour le télétravail définis dans les conventions collectives ou les accords-cadres d'entreprise considérés comme importants dans le contexte de **'télétravail juste'**. Les points suivants ont été soulignés en particulier :

- Le travail numérique ou en ligne doit être considéré comme un temps de travail et il doit exister des règles appropriées en matière de rémunération ou de congés compensatoires;
- Les règles encadrant façon de compter le temps de travail à domicile ou en déplacement doivent être claires;
- Les règles et règlements des accords d'entreprise, de la réglementation et des conventions collectives doivent tenir compte du fait que le travail de nombreux employés se fait de plus en plus en dehors du lieu de travail normal;
- Le travail à domicile doit être basé sur le principe du caractère volontaire et du renversement de la preuve : le travailleur et l'employeur doivent être d'accord et en cas de non-accord, l'employeur doit fournir des preuves claires expliquant pourquoi le télétravail n’est pas envisageable;
- Des règles claires sont nécessaires en ce qui concerne les conditions de travail et les exigences de santé et de sécurité des lieux de télétravail;
- Les règles concernant la cybersécurité et la protection des données sont également importantes.

**Mauvaise application du télétravail. Les travailleurs sont surchargés par de telles pratiques et finissent par effectuer un travail en dehors de leur horaire sans que personne ne contrôle. Il n'y a pas de réglementation suffisamment claire dans cette nouvelle modalité qui est de plus en plus répandue dans de nombreux emplois. Le fait de pouvoir être consigné de façon permanente peut supposer un abus de disponibilité du travailleur pour résoudre tout type de situation.**

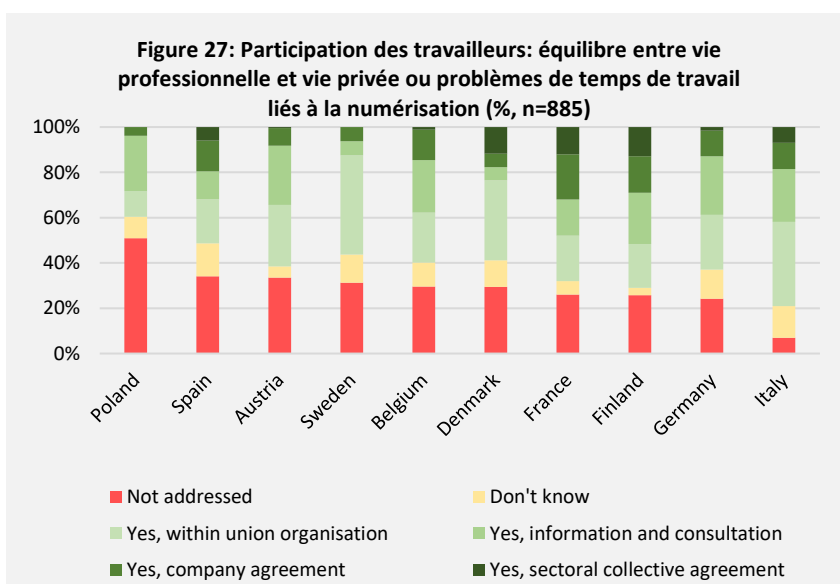
(Représentant d'entreprise, Espagne)

**Notre entreprise gère le télétravail de manière très libérale et nous avons réussi à obtenir un très bon accord au niveau du groupe entre le comité d'entreprise et l'employeur sur le télétravail. Jusqu'à 80% du temps de travail peut être effectué à la maison.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Allemagne)

Cependant, comme mentionné ci-dessus, l'enquête montre également que les règles et la réglementation du télétravail varient considérablement entre les entreprises d'un même pays et d'un pays à l'autre. Il semble donc très important d'aborder la question du temps de travail ou du télétravail à différents niveaux de participation des travailleurs. Les répondants à l'enquête ont par exemple souligné que les accords-types sur le travail mobile basé sur les TIC ou le télétravail se sont avérés très utiles pour les négociations avec la direction. La mise à disposition de l'expertise et du savoir-faire par les syndicats a également été considérée comme une bonne pratique. Dans les grandes entreprises, de nombreux répondants ont fait référence à des accords-cadres ou à des règles à l'échelle de l'entreprise qui établissent un fondement pour la négociation et les accords locaux.

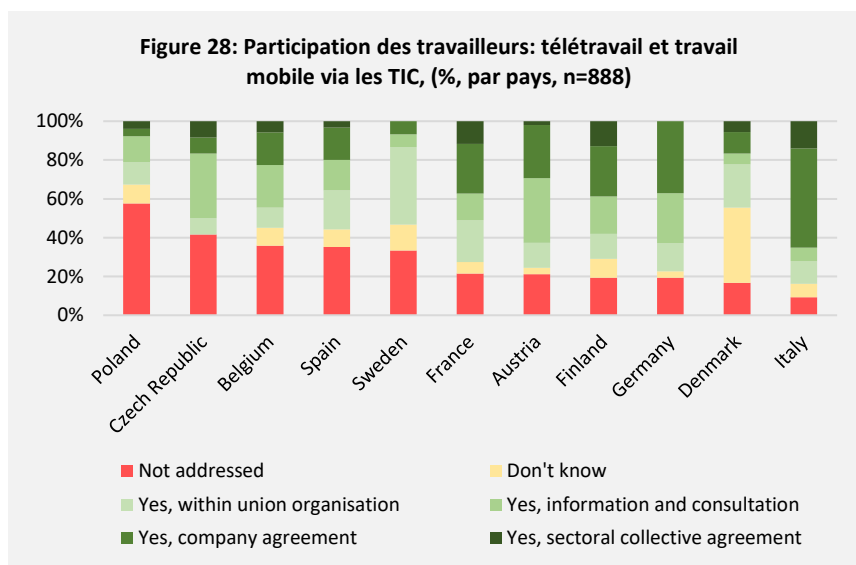
Là encore, les accords conclus au niveau transfrontalier dans les entreprises multinationales constituent une source importante de soutien pour la consultation au niveau local et les accords respectifs



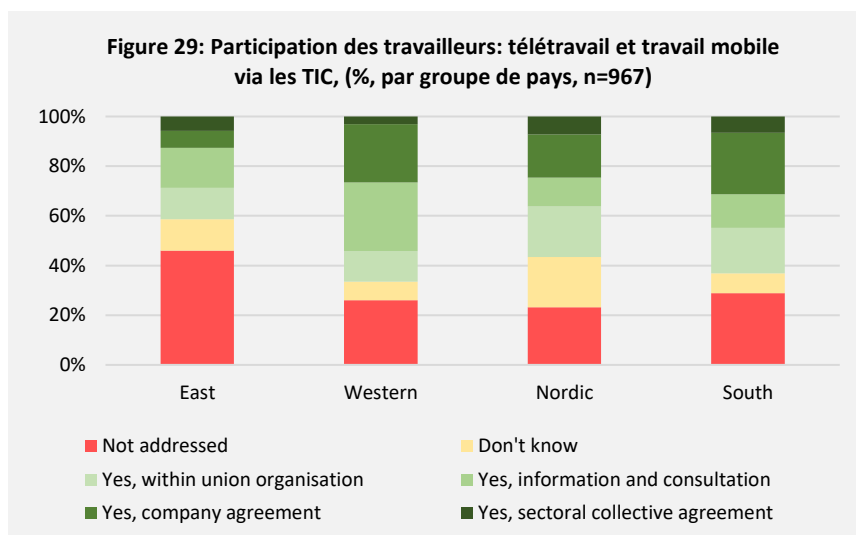
dans les pays où les organes de participation des travailleurs et les syndicats sont moins bien positionnés. Cela semble nécessaire dans la mesure où les problèmes de temps de travail et de télétravail ont été traités de manière assez inégale selon les groupes de pays et les pays, comme le montrent les tableaux suivants.

Outre les différences de traitement du temps de travail et d'équilibre entre travail et vie privée par le biais d'informations et de consultations ainsi que d'accords au niveau des entreprises, les différences entre les pays sont tout à fait frappantes en ce qui concerne les activités internes des syndicats sur cette question : alors que, par exemple, seulement 11% des réponses syndicales polonaises indiquaient que les questions relatives à l'équilibre entre temps de travail et vie privée avaient été abordées dans les organisations syndicales (par exemple par des groupes de travail), 44% des répondants suédois et 37% participants italiens l'ont souligné.

En revanche, selon les répondants à l'enquête, le thème du télétravail et du travail mobile via les TIC a été beaucoup plus abordé sous l'angle de la participation des travailleurs au niveau de l'entreprise, en particulier par des accords relativement fréquents en Belgique (17% des répondants), Espagne (17), France (25), Autriche (27), Finlande (26), Allemagne (37) et Italie (51).



En ce qui concerne le télétravail et le travail mobile lié aux TIC, il existe également des différences notables en ce qui concerne les groupes de pays : comme le montrent la figure suivantes, 46% des répondants d'Europe de l'Est indiquent que le sujet n'a jusqu'à présent pas été traité par une forme quelconque de participation des travailleurs ou au sein



des syndicats. Cela contraste avec les seulement 23% des participants nordiques qui ont fait cette déclaration. Et tandis que seulement 13% des répondants orientaux signalent une convention collective au niveau de l'entreprise ou du secteur pour résoudre ce problème, environ 32% en Europe du Sud et 27% en Europe occidentale ont signalé l'existence de conventions collectives à l'un ou l'autre niveau.

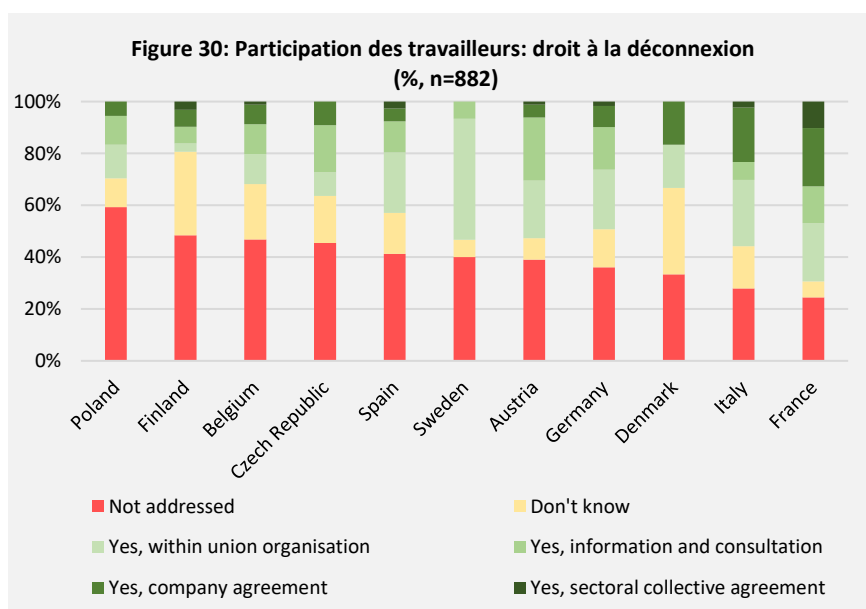


## Le Droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion est l'un des aspects liés à la numérisation qui a **occupé une place importante dans les débats publics, au moins dans certains pays de l'UE** (Allemagne, France et Italie, par exemple). Il existe également des exemples d'entreprises bien connues, dans des secteurs comme l'automobile, la banque, l'assurance ou le secteur informatique, où des accords entre syndicats / comités d'entreprise ont été conclus sur le droit des travailleurs de se déconnecter pendant des moments spécifiques comme le soir, les weekends ou les vacances. Par ailleurs, au niveau sectoriel, le droit à la déconnexion a été négocié, par exemple dans le secteur postal et logistique français, ainsi que dans les télécommunications ou dans le secteur finlandais des services financiers.

Il convient de noter qu'en France, cinq grands syndicats ont été impliqués dans la rédaction d'un rapport sur le travail et la transformation numérique, commandé par le ministre du Travail de l'époque. Dans le cadre d'une série de recommandations, le «droit à la déconnexion» a été inclus dans le rapport et a été inclus dans les textes de loi en 2017.

Toutefois, l'étude de la CES montre que le droit de se déconnecter n'a jusqu'à présent été abordé que par un nombre limité de pays dans le cadre d'accords au niveau de l'entreprise ou à un niveau supérieur, à savoir la France et l'Italie, ainsi que le Danemark. Dans tous les autres pays, le sujet est encore sous-développé et, en moyenne, plus de 40% de toutes les personnes interrogées ont indiqué que le sujet n'avait jusqu'à présent pas été abordé du tout par les pratiques de participation des travailleurs.



équitable concernant le droit à la déconnexion au sens large et plus précis, à savoir :

- Le droit explicite d'être indisponible en dehors du temps de travail normal;
- Le droit de se déconnecter en cas de maladie;
- Le droit de se déconnecter pendant les vacances;
- L'arrêt des serveurs de messagerie en dehors des heures de travail et la définition claire des exceptions;
- Les règles et réglementations concernant le travail sur des plates-formes spécifiques à une entreprise ou des plates-formes B2C, en particulier à des horaires / heures de travail inhabituelles;

*De nombreux employés de notre entreprise ont le sentiment d'être en ligne à tout moment et toujours d'astreinte. Ils lisent et répondent aux courriels aussi le week-end.*

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, MNC, Suisse)

*Les nouveaux PC sont portables. D'une part, il est plus facile pour le professionnel d'accomplir ses tâches à la maison, mais il y a une série d'heures supplémentaires de travail efficace ne sont pas documentées et ne sont pas rémunérées. Le temps de travail à la maison, le week-end, les nuits, les vacances, etc. n'est pas documenté.*

(Représentant d'entreprise, Espagne)

*Il serait important d'inclure les éléments suivants dans les conventions collectives: Le temps de travail dans le contexte du travail numérique, le droit à la déconnexion, les règles du travail à domicile et la réglementation du travail partout.*

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Allemagne)

À partir des réponses qualitatives à l'enquête, il est également possible d'identifier un certain nombre de **principes clés mis en évidence par les répondants** en ce qui concerne les solutions

- Le droit des travailleurs de désactiver la fonction GPS des appareils numériques;
- Les règles concernant les pauses et les temps de repos en ligne;
- Les règles concernant l'utilisation de smartphones privés ou professionnels pour les activités professionnelles pendant et après les heures normales de travail.

### Droit de se déconnecter - Convention collective de CC00 et Axa Seguros en Espagne

Les commissions ouvrières espagnoles (CCOO), qui est le syndicat majoritaire chez Axa Seguros a signé la première convention collective qui reconnaît aux travailleurs le droit de se déconnecter des instruments technologiques pertinents en dehors des heures de travail. L'accord est contraignant entre 2017 et 2020. La nouvelle clause, la première du genre en Espagne, indique que " *Axa reconnaît aux travailleurs le droit de ne pas répondre aux courriers électroniques ou aux messages de travail en dehors des heures de travail, sauf en cas de force majeure ou dans des circonstances exceptionnelles.*"

La nouvelle convention collective de la compagnie d'assurance reconnaît le droit des employés d'éteindre leur téléphone portable en dehors des heures de travail. L'accord vise également à aider les travailleurs à atteindre un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée en développant le travail à distance et les horaires de travail flexibles. L'accord de la société étant souvent considéré comme un point de référence pour le secteur, les nouvelles fonctionnalités qu'il contient devraient créer une nouvelle tendance et encourager les entreprises à adopter des mesures autorisant le droit à la déconnexion. Cette initiative d'Axa intervient à un moment où le ministère du travail espagnol manifeste un intérêt pour la loi récemment entrée en vigueur en France.

***orientations de la stratégie commerciale et les besoins de compétences respectifs.***

(Membre du conseil de surveillance, multinationale allemande)

## Formation et qualification

Comme l'a souligné un interlocuteur dans le cadre de l'enquête, " *La numérisation crée des perdants (travailleurs âgés, travailleurs pouvant être remplacés par des machines / robots) et des gagnants (travailleurs «agiles», professionnels ou spécialistes de l'informatique / des logiciels).*" Dans ce contexte, **des investissements massifs en général ainsi que des systèmes d'enseignement et de formation professionnels sont nécessaires** ainsi que la formation continue des adultes afin d'éviter qu'une grande partie de la main-d'œuvre se retrouve abandonnée dans le cadre des processus de transformation numérique. En outre, des mesures dans le cadre de formations spécifiques à l'entreprise et d'activités de planification des ressources humaines sont nécessaires. Les besoins suivants ont été particulièrement mis en évidence par les participants à l'enquête :

- la (re) classification des groupes de salaires en fonction des nouvelles tâches numériques et des nouveaux profils d'emploi;
- l'adaptation des programmes de formation initiale et continue au niveau de l'entreprise ainsi que des profils professionnels (national, sectoriel);
- l'extension à tous les travailleurs des compétences numériques de base, y compris les travailleurs moins touchés par la numérisation et les travailleurs âgés;
- la réhabilitation des travailleurs dont les emplois sont automatisés afin de les protéger contre les licenciements («Rationalisierungsschutz»);

***Les partenaires sociaux danois dans leur récent accord sectoriel ont convenu que 200 millions de DKK devraient être mis à disposition pour des mesures de qualification dans le secteur en réponse à la numérisation.***

(Représentant syndical, Danemark)

***Le comité d'entreprise de Merck KG a initié une "Haus der Arbeitswelten" (Maison pour les mondes du travail). C'est une approche pour un changement technologique global dans le secteur pharmaceutique et chimique. L'initiative porte sur l'éducation, la protection des données des employés, la santé et la sécurité et la planification stratégique des RH.***

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Autriche)

***Dans l'industrie chimique, nous avons convenu d'une convention collective qui inclut des règles de formation supplémentaires afin de répondre aux nouvelles exigences liées à la numérisation.***

(Représentant syndical, Allemagne)

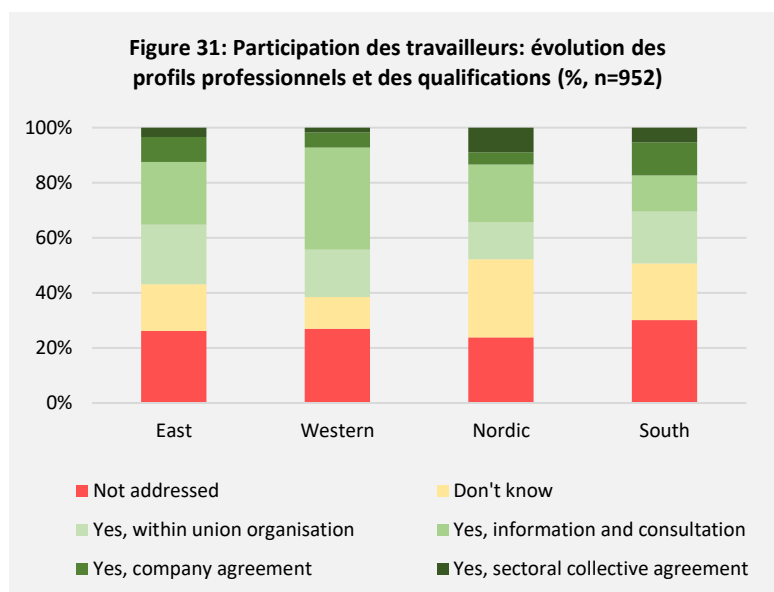
- l'intégration de nouveaux profils professionnels dans les programmes de formation, de développement des compétences et de qualification spécifiques à l'entreprise;
- l'intégration des outils et des méthodes numériques dans les cours et programmes de formation initiale et continue.

Les participants au sondage ont également souligné qu'il **devrait y avoir un droit à la formation pour chaque travailleur, même si cela n'offre aucun avantage direct à l'entreprise**. En outre, il a été souligné que la formation continue ne devrait pas seulement être proposée aux travailleurs «âgés» et ne devrait pas être limitée à de courtes périodes, mais qu'il est nécessaire de procéder régulièrement à des mises à jour et à un rafraîchissement des compétences.

Compte tenu de la grande pertinence de la formation et de la qualification, qui constituent également un domaine d'activité important des partenaires sociaux et des organes de représentation des travailleurs dans la plupart des États membres de l'UE, les résultats quantitatifs de l'enquête de la CES montrent des parts relativement élevées de répondants soulignant que la question de l'évolution des profils professionnels et des exigences en matière de qualifications en raison de la numérisation ainsi que des activités de perfectionnement et de formation ou d'acquisition de compétences a été traitée par des accords d'information et de consultation ainsi que par des accords au niveau de l'entreprise ou du secteur.

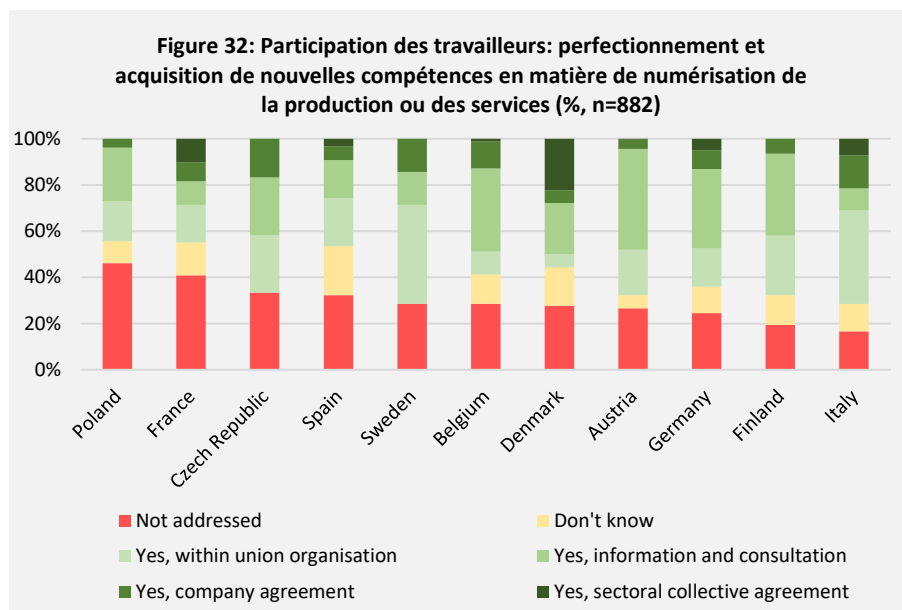
- Plus de 27% de toutes les personnes interrogées ont indiqué que les changements dans les profils professionnels et la qualification dans le contexte de la numérisation ont été pris en compte par l'information et la consultation;
- En ce qui concerne la formation continue et l'acquisition de compétences, la part respective était encore supérieure avec près de 29%;
- Près de 8% des personnes interrogées ont déclaré que la question du changement de profil professionnel et de la qualification professionnelle avait été résolue par des accords d'entreprise (en ce qui concerne les accords sectoriels, la part respective est de 3,5%);
- **En outre, 8% des participants à l'enquête ont indiqué que des accords sectoriels sur ce sujet avaient été négociés (accords sectoriels: 2,8%).**

En outre, les différences entre les groupes de pays et les pays isolés sont moins fortes que dans d'autres domaines. Il convient de noter que la question de l'ajustement des profils professionnels et des pratiques de qualification est le seul sujet où le profil des pays d'Europe centrale et orientale est assez similaire à celui des autres groupes de pays. En fait, la part des répondants d'Europe centrale et orientale qui signalent que le problème a été traité au sein de l'organisation syndicale est plus grande que dans tous les autres groupes de pays. Et en ce qui concerne l'information et la consultation, la part respective est plus élevée que dans les pays du sud et les pays nordiques, selon les participants à l'enquête d'Europe centrale et orientale. En ce qui concerne la formation continue et l'acquisition de nouvelles compétences pour répondre aux nouvelles



exigences liées à la numérisation, les différences entre les groupes de pays et les pays sont plus marquées.

De plus, et comme l'illustre la figure suivante, les résultats par pays illustrent les différences entre les différents outils de participation des travailleurs, notamment en ce qui concerne l'information et la consultation par rapport aux conventions collectives au niveau de l'entreprise et / ou du secteur. En particulier, il convient de noter la forte proportion de personnes interrogées qui ont signalé des accords collectifs sectoriels en France et au Danemark.



## Protection des données des employés

**La numérisation concerne le « Big Data ».** De nouveaux modèles commerciaux dans l'économie de l'informatique, des plates-formes ou des applications, et de plus en plus dans des secteurs traditionnels tels que l'automobile (conduite connectée), la construction (habitat intelligent), l'énergie (réseaux intelligents) ainsi que dans le secteur des soins de santé et des hôpitaux - pour n'en citer que quelques-uns - reposent sur la collecte de données et leur utilisation comme matière première pour de nouveaux services et activités commerciales. Le Big Data est rendu possible par le cloud computing et l'augmentation massive des capacités de stockage, ainsi que par l'accès à la bande passante. Au sein des industries ainsi que des services, l'automatisation et les nouveaux outils numériques ainsi que les processus d'automatisation collectent également, et massivement, des données sur chaque travailleur et sur les activités liées au travail. Et souvent, on ne sait pas comment ces données sont utilisées, si les données sont fusionnées et stockées, transférées à des tiers ou comment les fournisseurs de services externes et les plateformes sociales les utilisent.

Par conséquent, la question de la protection et de la réglementation des données personnelles ainsi que les règles concernant l'utilisation des données et des technologies pouvant être utilisées pour contrôler les performances et / ou les comportements ont également été l'une des préoccupations majeures des travailleurs et des organisations intéressées, comme dans les secteurs et dans la société dans son ensemble.

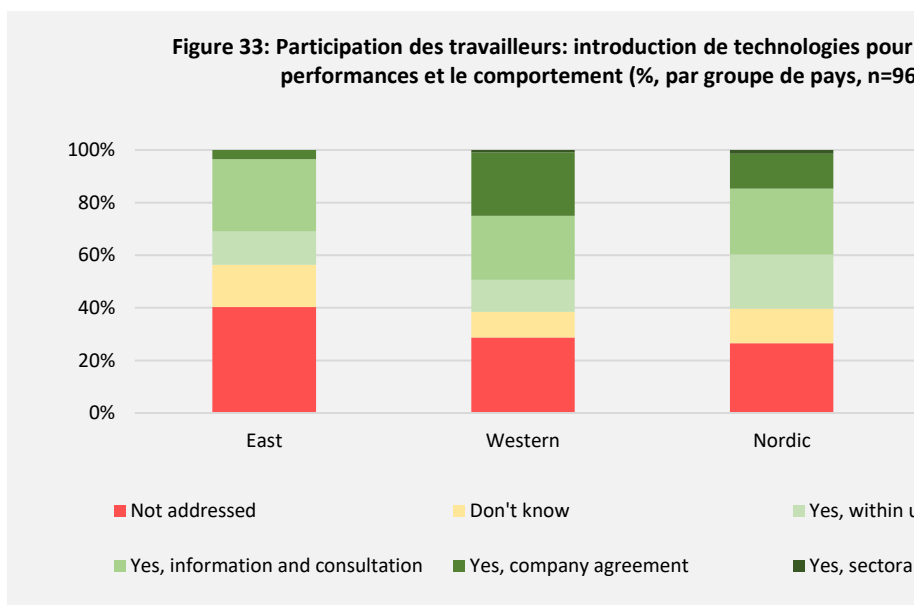
Il n'est donc pas surprenant que des questions telles que l'introduction de nouvelles technologies pour surveiller les performances et le comportement ou la protection des données personnelles collectées dans le cadre du travail sur TIC, des processus d'automatisation ou d'autres activités de production ou de service se trouve en haut de la liste des priorités des organisations syndicales et organes de

**La surveillance des employés a augmenté. Il y a un besoin de protection.**  
(Représentant d'entreprise, Pologne)

**Il est nécessaire de limiter la collecte arbitraire de données à caractère personnel et de données de surveillance des travailleurs.**  
(Représentant des travailleurs de l'entreprise, France)

représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise. En moyenne, 23% des participants à l'enquête ont indiqué que le sujet était traité dans le cadre des procédures d'information et de consultation au niveau de l'entreprise. En outre, une proportion relativement élevée de répondants ont indiqué que des accords d'entreprise avaient été conclus avec l'employeur – 17% des répondants ont déclaré avoir conclu des accords sur l'introduction de technologies de surveillance et 19% des participants ont déclaré qu'un accord d'entreprise sur la protection des données personnelles des employés avait été négocié avec l'employeur.

Cependant, là encore, il existe des différences assez marquées entre les groupes de pays et les pays en ce qui concerne ces deux questions. Des différences apparaissent notamment en ce qui concerne les résultats de l'information et de la consultation au niveau de l'entreprise : Alors qu'environ 24% des participants à l'enquête des pays d'Europe occidentale ont indiqué qu'un accord d'entreprise avait été négocié, la part dans la région d'Europe de l'Est n'est que de 3%, 9% en Europe méridionale et 13% dans les pays nordiques.



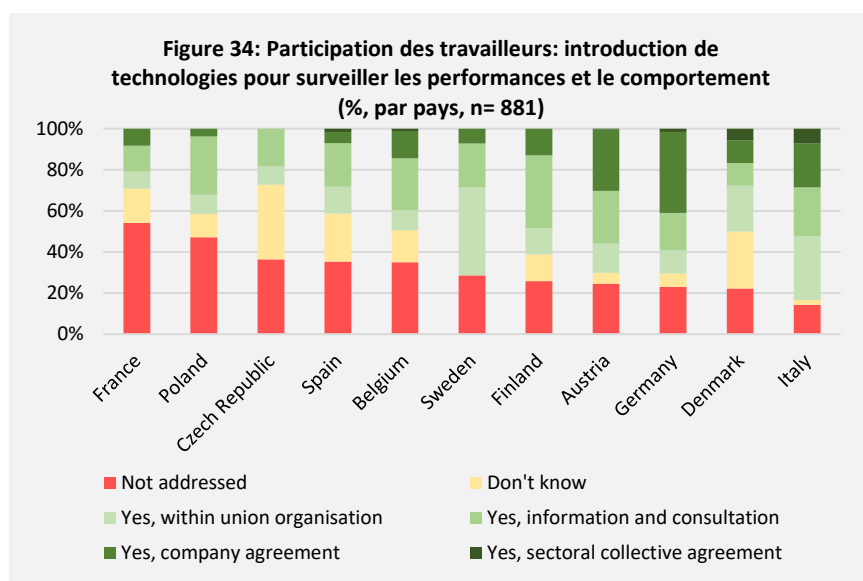
En ce qui concerne les différents pays, la situation en Allemagne, où près de 40% des répondants se réfèrent à des accords (la plupart d'entre eux au niveau de l'entreprise et seulement 2% au niveau du secteur) sur les technologies permettant de contrôler les performances ou le comportement et les parts respectives élevées en Autriche et en Italie, contrastent nettement avec la situation observée en France, en Pologne et en République tchèque.

**Chez IBM Austria, nous avons un ensemble d'accords d'entreprise complets et détaillés («Betriebsvereinbarungen») couvrant des sujets tels que le temps de travail, la protection des données personnelles et le télétravail à domicile. Il y a également des discussions avec la direction autrichienne de la société sur des règles du jeu équitables au sein du conseil de surveillance ainsi qu'avec le management européen au sein du comité d'entreprise européen. En outre, nous sommes bien connectés aux experts de notre syndicat ainsi qu'aux pairs d'autres sociétés.**  
(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Autriche)

**Chez De VoorZorg Antwerp, nous avons un accord au niveau du groupe qui définit des règles claires pour la surveillance de l'activité Internet des employés, ainsi que des restrictions et des règles générales relatives à l'utilisation d'Internet.**  
(Représentant de la société, Belgique)

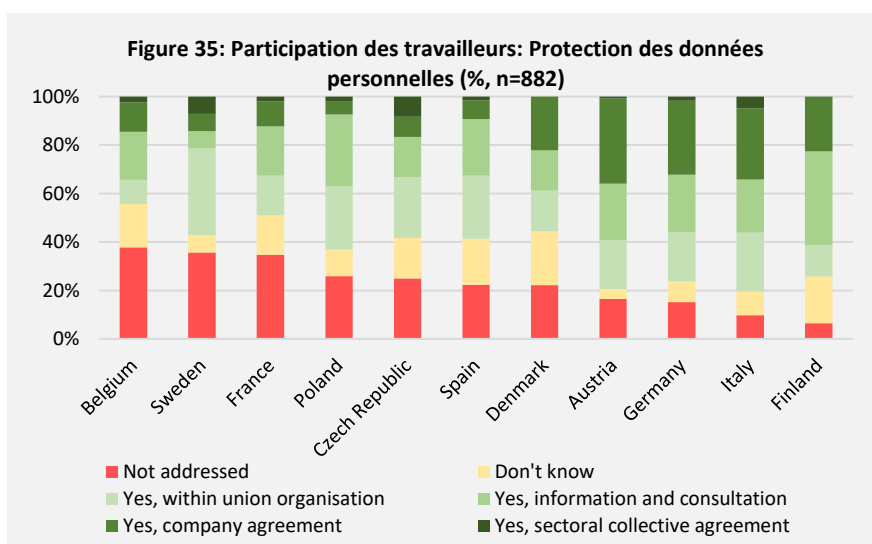
**L'accord de Telenor ASA comprend des règles concernant la surveillance et le suivi des performances des travailleurs. Il doit y avoir un compromis entre les nouvelles technologies TIC et l'intégrité et l'autonomie personnelles.**  
(Représentant syndical, Norvège)

**Adaptation des services des dossiers cliniques, des services d'admission, du contrôle du stockage et des fournitures, de certaines techniques chirurgicales et de radio-diagnostic. Tant dans le secteur public que dans le secteur privé.**  
(Représentant syndical, Espagne)



Dans ce contexte, il convient de noter que les commentaires d'enquêtes provenant notamment d'Europe centrale et orientale, mais également d'Espagne et de France (en particulier dans les petites entreprises nationales, contrairement aux multinationales) ont mis en évidence que l'une des principales raisons des difficultés rencontrées pour négocier des accords sur la sécurité informatique ou la sécurité des données est le manque d'intérêt ou même l'opposition de l'employeur.

D'autres commentaires, ainsi que des exemples de bonnes pratiques fournis par les participants à l'enquête, ont également mis en évidence la nécessité pour les organes de représentation des travailleurs de rassembler des compétences et une expertise en relation avec les nouvelles technologies de surveillance des performances et des comportements. Comme l'ont souligné les répondants d'Europe du Sud et d'Europe de l'Est en particulier, cette



expertise fait souvent défaut au sein des organes de l'entreprise.

Ainsi, pour négocier des accords au niveau de l'entreprise avec l'employeur, les comités des représentants des travailleurs et / ou des syndicats d'entreprise doivent être soutenus par des syndicats sectoriels ou intersectoriels. L'absence d'un tel soutien ou de telles capacités pourrait

*Il s'agit là d'un très gros problème dans le secteur financier, où il y a une disparition et / ou un changement d'1/5 du nombre total d'emplois en quelques années à cause de la numérisation.*  
(Représentant syndical, Finlande)

*Les programmes de numérisation ont déjà entraîné la perte de 170 emplois dans les divisions commerciales en Allemagne. Il n'est pas possible de fournir des chiffres similaires pour les divisions productives. La vague actuelle de numérisation aura des effets significatifs au niveau du personnel administratif et sur des groupes professionnels spécifiques (par exemple les agents de maintenance).*  
(Représentant des travailleurs dans le conseil de surveillance d'une multinationale allemande de produits chimiques)

*ENGIE a signé un accord européen sur la restructuration socialement acceptable liée au changement technologique.*  
(Représentant syndical, Belgique)

*Dans les industries chimiques, il existe un accord-cadre collectif sur la protection contre les pertes d'emplois dues à l'automatisation («Rationalisierungsschutz») : les employés dont les emplois sont automatisés et qui doivent accepter un nouvel emploi dans le secteur à un salaire inférieur recevront une compensation financière temporaire.*  
(Représentant syndical, Allemagne)

également contribuer à la part relativement faible des accords d'entreprise ou sectoriels sur les nouvelles technologies et la protection des données personnelles dans certains pays et groupes de pays. Cela est également illustré par les activités de participation des travailleurs en ce qui concerne la protection des données personnelles (figure 34).

## Emploi et sécurité sociale - substitution, anticipation et avenir du travail

Comme déjà mentionné dans la section ci-dessus sur les risques de la numérisation, **les pertes d'emplois dues à l'automatisation et à l'informatisation constituent la principale préoccupation des syndicats et des représentations des travailleurs.** Dans le cadre des discussions de l'atelier et des entretiens menés avec les membres de CEE et de conseils de surveillance, cette question a été fortement confirmée. Toutefois, les partenaires d'entrevue et les participants à l'enquête ont également noté que l'impact quantitatif sur l'emploi était difficile à déterminer car les pertes d'emploi étaient souvent liées non seulement à l'automatisation mais aussi à d'autres facteurs (fusions, externalisation, gains de productivité, etc.).

Dans des entretiens avec des représentants des travailleurs dans les conseils de surveillance ainsi que dans les comités d'entreprise, CEE et SE, ainsi que dans les discussions de l'atelier de la CES il a donc été souligné que les discussions avec le plus haut niveau de la direction sont des activités cruciales pour anticiper les changements et identifier les éventuelles pertes d'emploi dues à l'automatisation. et convenir de mesures visant à éviter les licenciements, à savoir les activités de perfectionnement et de reclassement, les transferts d'emploi internes ou les programmes de compensation financière pour les employés qui voient leur emploi déclassé par l'automatisation.

Dans ce contexte, un certain nombre de bonnes pratiques d'initiatives régionales, sectorielles ou au niveau de l'entreprise menées par les syndicats en coopération avec les partenaires sociaux et d'autres acteurs ont été mises en évidence par les personnes interrogées. Une caractéristique commune de ces pratiques est la recherche d'une manière équitable de gérer le processus de transformation numérique, c'est-à-dire garantir des conditions de travail décentes et la protection sociale des employés et des travailleurs, indépendamment de leur statut contractuel réel.

De nombreux répondants ont également mentionné la nécessité de développer des **cadres et orientations à l'échelle de l'entreprise pour une restructuration socialement responsable** qui considèrent les défis spécifiques liés à la numérisation. Un exemple positif mis en évidence par les représentants des entreprises en Espagne dans ce contexte est l'accord de restructuration / «reconversion» de la société Robert Bosch à Aranjuez qui contient un certain nombre d'éléments importants pour s'attaquer de manière proactive à l'impact de la numérisation sur l'emploi.

Les syndicats italiens, par exemple, ont cité le pacte / accord entre le gouvernement régional d'Émilie-Romagne et les syndicats, les organisations d'employeurs, les prestataires d'éducation publique, l'université ainsi que les autorités provinciales et locales comme exemple de bonne pratique. L'accord vise à favoriser les changements économiques et technologiques qui prennent également en compte la qualité du travail et l'emploi dans la région et un niveau élevé de protection sociale des travailleurs.

### Reconversion - Convention collective de Robert Bosch Espana, Fabrica à Aranjuez (2015-2017)

1. (...)conformément à la réglementation en vigueur, la société s'engage et le personnel accepte une action appropriée de reconversion des travailleurs, en les adaptant, en appliquant les techniques sociologiques et de formation appropriées, aux nouveaux besoins productifs, de telle sorte que personne ne soit dépassé par le progrès technique, ce qui élimine le risque de chômage technologique éventuel.
2. Compte tenu de la nécessité de restructurer les services et les emplois, le réajustement du personnel concerné sera spécifiquement défini par :
  - Le transfert de travailleurs de postes indirects à des postes directs.
  - Le transfert des professionnels d'emplois atypiques à des postes de métiers typiques dans l'entreprise.
  - La formation de ces travailleurs aux techniques de leurs nouveaux postes.
  - La formation, en général, de tout le personnel affecté par les progrès techniques et l'organisation, pour une performance satisfaisante de sa mission.
3. Ceux qui sont touchés par la conversion ne perdront pas la catégorie atteinte au sein de la Société et conserveront leur salaire de base et leurs compléments de salaire fixes, le reste des concepts de rémunération étant fixé à ce qui est établi par rapport à la position qu'ils occupent.
4. Le processus de reconversion sera effectué par les services de formation et de psychologie de la société, en collaboration avec les représentants des travailleurs de l'entreprise.

*Source: Fundación 1o Mayo, rapport non publié sur l'Espagne dans le cadre du projet Diresoc.*

Les syndicats finlandais ont mis en exergue l'initiative conjointe des partenaires sociaux dans le secteur financier, "Healthy Financial Sector" qui repose sur la coopération des syndicats et des organisations d'employeurs du secteur. L'initiative vise à développer de nouveaux modèles opérationnels pour l'environnement de travail dans le secteur financier qui est mis au défi par la numérisation et en particulier les nouveaux canaux de services numériques (voir : <http://www.finanssiala.fi/en/current-topics/future-of-work/Pages/default.aspx>). L'objectif du projet est d'accroître le bien-être au travail, la productivité et la compétitivité dans le secteur tout en tenant compte de l'importance du dialogue social et de la négociation collective entre les partenaires sociaux.

L'avenir du travail et la protection sociale des travailleurs sont également au cœur des pratiques mentionnées par les représentants des syndicats et des entreprises en Belgique. Il a été souligné dans ce contexte qu'il était nécessaire de discuter du processus de transformation numérique, non seulement du point de vue des nouvelles technologies, mais aussi de considérer l'impact sur la qualité de la vie dans la société belge dans son ensemble. Au niveau de l'entreprise, les représentants des syndicats et des entreprises ont souligné l'importance de contrôler systématiquement les projets informatiques pertinents et leur impact sur l'emploi et la qualité du travail. Cela devrait servir de base aux mesures d'accompagnement, aux transitions professionnelles internes et aux mesures de formation.

Une approche similaire a été rapportée par les représentants des syndicats en Allemagne, par exemple en ce qui concerne les pratiques dans le cadre de l'initiative régionale «NRW 2020». Un composant de cette initiative est un outil de soutien pratique pour les comités d'entreprise qui leur permet de cartographier et d'identifier dans leur entreprise les divisions et / ou les lieux de travail qui seront affectés par la numérisation et les projets de restructuration «Industrie 4.0». Sur la base des résultats de cette mesure, les comités d'entreprise peuvent élaborer des mesures de formation continue et de planification du personnel dans le but d'éviter les licenciements.

## Santé et sécurité



Les impacts sur la santé et la sécurité de la numérisation tels que le stress, les risques psychosociaux ou l'épuisement professionnel dus aux contraintes liées au travail mobile basé sur les TIC, à la disponibilité étendue, à la diversification des tâches ou à l'augmentation de la pression en termes de délais sont également hauts dans la liste de priorités des syndicats et des organes de représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise. **En moyenne, 21% des participants à l'enquête de la CES ont indiqué que des questions de santé et de sécurité étaient traitées par des organes spécifiques au sein de leur organisation syndicale et près de 28% ont indiqué que le sujet est régulièrement traité dans les procédures d'information et de consultation au niveau de l'entreprise.** Alors qu'environ 11% des personnes interrogées ont indiqué qu'il existe un accord d'entreprise sur les questions de santé et de sécurité, près de 5% des participants ont mentionné un accord sectoriel sur le sujet, ce qui en fait l'une des plus importantes sujets couverts dans l'enquête.

Ces chiffres et parts relativement élevés ne sont pas surprenants car la santé et la sécurité des travailleurs font partie des compétences centrales de la représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise selon les cadres nationaux d'information et de consultation ainsi que dans la législation sur la santé et la sécurité au travail. De plus, et comme mentionné dans la section précédente, la numérisation pour de nombreux travailleurs est liée à des changements potentiels ou déjà réels dans l'environnement de travail individuel, entraînant une insécurité accrue, de nouvelles charges de travail ou une intensification de l'emploi, comme le soulignent les commentaires de nombreux participants à l'enquête.

De tels commentaires ont notamment mis en évidence le stress, l'épuisement professionnel et les risques psychosociaux liés à différents facteurs, à savoir des exigences accrues en matière d'emploi, des frontières floues entre temps de travail et de la vie privée par le besoin d'être en ligne à tout moment ou la pression de faire plus sur la base du même horaire de travail.

De nombreux répondants ont également souligné que la numérisation entraîne un appauvrissement des relations sociales et de la communication au sein de l'entreprise : l'interaction directe est remplacée par des canaux électroniques, la communication via des plates-formes internes, des médias « sociaux » ou des services de messagerie. En outre, les personnes interrogées ont souligné que de plus en plus de schémas flexibles de temps de travail et d'horaires ou de processus de travail à la demande sont mis en place via les médias sociaux ou les groupes de messagerie.

En ce qui concerne les différences entre pays, la figure suivante montre que ces problèmes, comme d'autres, ont été abordés jusqu'à présent le plus souvent dans les pays d'Europe de l'Ouest et du Nord ainsi qu'en Italie (qui détient en fait la plus grande part des conventions collectives au niveau de l'entreprise et au niveau sectoriel).<sup>7</sup>

**Les conditions de travail dans le secteur public ne sont facilitées qu'en apparence par la numérisation, dans la mesure où les facteurs de stress augmentent en raison de la pression de traitement rapide.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Autriche)

**Surveillance totale des données de voiture utilisées pour faire pression sur les employés, par ex. observer la fréquence et la durée des pauses, la consommation de carburant, etc.**

(Président du comité d'entreprise, grande entreprise, Autriche)

**Vous êtes censé répondre au téléphone à tout moment et répondre aux e-mails dès qu'ils atteignent votre plateforme.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Suède)

**Les travailleurs sont étroitement contrôlés par les TIC.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Pologne)

**Il y a de plus en plus de numérisation de la communication, par exemple dans le cadre d'entretiens d'évaluation ou d'apprentissage en ligne. Il en résulte un appauvrissement des processus sociaux.**

(Représentant des travailleurs de l'entreprise, Autriche)

**Les travailleurs, par exemple dans les entrepôts, sont connectés en permanence via des oreillettes et reçoivent des instructions.**

(Représentant syndical, France)

<sup>7</sup> En ce qui concerne les différences assez fortes en matière d'information et de consultation, il convient de noter que les participants à l'enquête ont été invités à indiquer la forme la plus importante, c'est-à-dire qu'il n'était pas possible d'indiquer plus d'un outil de participation des travailleurs (cela pourrait expliquer pourquoi, par exemple, au Danemark, la proportion de répondants choisissant des informations et des consultations est relativement faible).

En ce qui concerne les bonnes pratiques, relativement peu d'exemples concrets ont été mentionnés par les répondants à l'enquête. Ces pratiques concernent principalement les accords d'entreprise avec la direction qui concernent la mise à jour et l'ajustement de l'évaluation des risques sur le lieu de travail, mesures de formation et de sensibilisation pour les gestionnaires concernant les

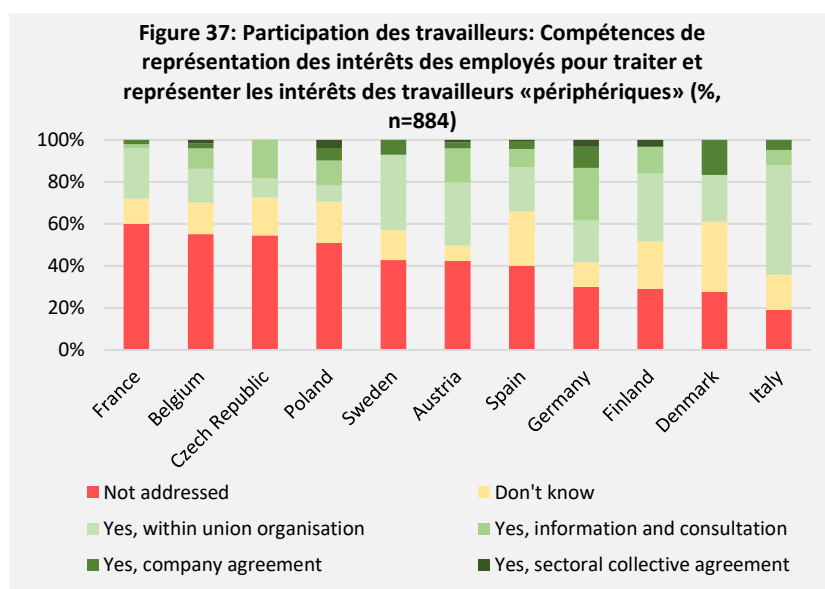
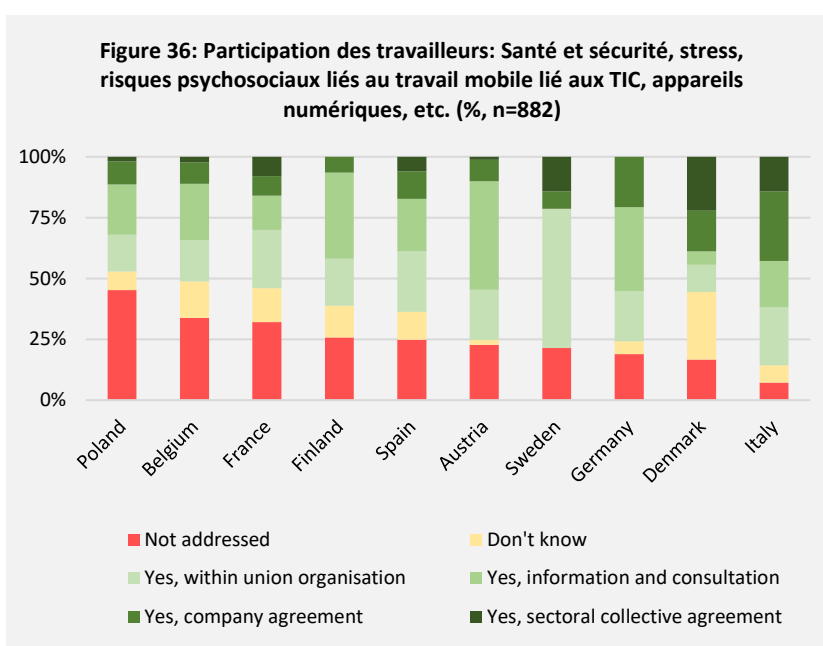
symptômes du stress et de l'épuisement ou des initiatives/groupes de travail mixtes employés - employeurs en matière de santé.

Le faible nombre de pratiques signalées indique également un manque de débats publics ainsi que de recherches scientifiques et de connaissance sur les impacts de la numérisation sur la santé et la sécurité. De toute évidence, une analyse spécialisée et des preuves empiriques supplémentaires sont nécessaires.

### Compétences et représentation des travailleurs «périphériques»

Représentants syndicaux et représentants des travailleurs des entreprises dans les comités syndicaux, les comités d'entreprise, les conseils de surveillance et les organismes transnationaux d'information et de consultation tels que les comités d'entreprise européens et les comités d'entreprise SE ont également été interrogés sur leurs pratiques en matière de représentation des travailleurs «périphériques» tels que les indépendants, les indépendants en situation de dépendance économique et les travailleurs sous-traitants. Le contexte de cette question était que la numérisation via des plates-formes en ligne ou des prestataires de services B2B spécialisés fournissait un nombre croissant de travailleurs souvent hautement qualifiés, indépendants ou travaillant comme indépendants pour des entreprises, tant dans le contexte national que mondial.

Les résultats de l'enquête montrent que pour de nombreux syndicats et organismes de représentation des entreprises, ce sujet et la représentation du travail atypique constituent un sujet très pertinent, avec toutefois des différences assez marquées entre les pays : en moyenne, près de 25% des personnes interrogées ont indiqué que les



problèmes de représentation de ces groupes de travailleurs étaient discutés dans leur organisation syndicale. Au niveau de l'entreprise, cependant, le problème semble être moins pertinent – seuls 12% des personnes interrogées ont indiqué que cela avait été jusqu'à présent une question d'information et de consultation avec l'employeur, environ 4% des personnes interrogées ont déclaré avoir conclu un accord au niveau de l'entreprise sur le sujet (à peine un peu plus de 1% des participants ont parlé de conventions collectives sectorielles).

Comme le montre la figure suivante, **il existe des différences assez fortes entre les pays en ce qui concerne la participation des travailleurs à la question de la représentation des travailleurs périphériques par les syndicats ou les organes de représentation au niveau de l'entreprise.** Il semble que la question soit la plus pertinente dans des pays tels que l'Italie, l'Autriche, l'Allemagne et la Finlande. Cependant, il convient de noter que les parts relativement faibles dans des pays tels que la France, la Belgique ou l'Espagne n'indiquent pas nécessairement que le sujet est moins pertinent dans ces pays. Ainsi, les résultats devraient être interprétés conjointement avec les autres résultats de l'enquête, notamment en ce qui concerne les défis auxquels les syndicats sont confrontés, y compris la nécessité d'organiser et de représenter de nouvelles formes de travailleurs numériques, tels que les *crowdworkers* ou les travailleurs des plateformes en ligne (voir la section suivante).

## 6 Les syndicats aussi doivent s'adapter!

Dans une section de l'enquête de la CES, les personnes interrogées au sein des organisations syndicales et des organes de représentation des salariés au niveau de l'entreprise ont été interrogées sur **les principaux défis auxquels les syndicats sont confrontés**. En dehors de trois réponses prédéfinies<sup>8</sup>, les participants étaient invités à commenter ce sujet ce qu'ont fait 130 participants.

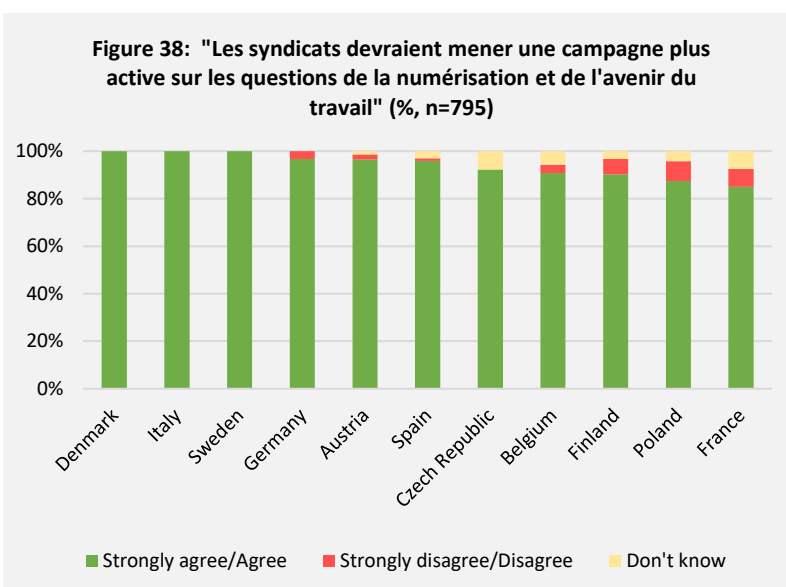
*La technologie avancée viendra que cela nous plaise ou non. Il est inutile de faire campagne pour ou contre. Ce qu'il faut, c'est une vision à long terme et des informations sur le calendrier des changements futurs.*

(Représentant syndical, Royaume-Uni)

### Les syndicats devraient-ils faire plus de campagnes sur la numérisation?

En moyenne, **plus de 95% des personnes interrogées étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les syndicats devraient aborder et faire campagne plus activement sur la question de la numérisation et de l'avenir du travail.**

Cependant, comme le montre la figure, il existe également des différences significatives entre les pays avec des parts de près de 100% dans des pays tels que le Danemark, l'Italie, la Suède, l'Allemagne, l'Autriche et l'Espagne d'une part et d'autre part des pays tels que la France ou la Pologne, où une part importante des répondants est plus critique à l'égard de cette question. À partir des commentaires qualitatifs et des réponses à cette question, deux raisons peuvent expliquer cette

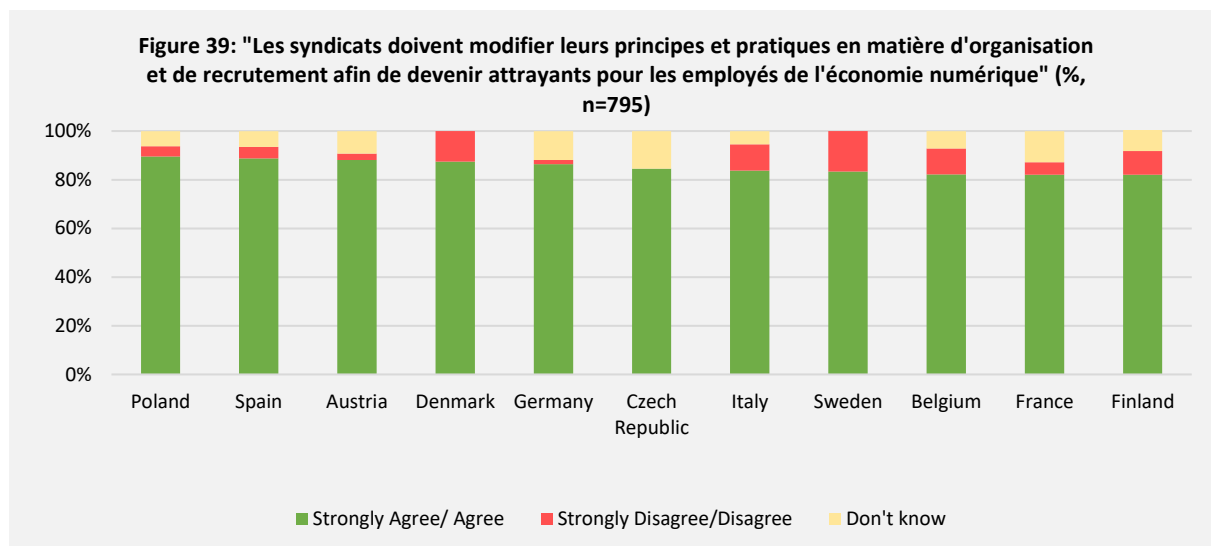


hésitation des répondants : Tout d'abord, comme dans le cas de la Pologne, de nombreuses personnes interrogées ont indiqué que, dans leur entreprise ou leur secteur, la numérisation n'était pas encore apparue comme un «problème réel». De plus, comme dans le cas de la France, la part des répondants qui considèrent la «numérisation» principalement comme un mot clé pour la flexibilisation du temps de travail et des contrats de travail qui nécessitent une action syndicale forte au niveau de l'entreprise ou du secteur mais pas nécessairement de nouveaux types d'activités de campagne est relativement élevée.

*Les syndicats doivent modifier leurs structures organisationnelles et leurs stratégies de recrutement pour devenir plus attrayants pour les travailleurs de l'économie numérique, les travailleurs mobiles ou les crowdworkers.*

(Représentant syndical, Autriche)

<sup>8</sup> (a) Les syndicats devraient faire campagne plus activement sur la question de la numérisation et de l'avenir du travail; (b) Les syndicats doivent modifier leurs principes et pratiques d'organisation et de recrutement pour devenir attrayants pour les employés de l'économie numérique, par exemple Travailleurs mobiles des TIC, travailleurs des plateformes en ligne; (c) Les syndicats doivent développer de nouvelles compétences afin de mieux utiliser les technologies numériques, par exemple en communication ou en lobbying.

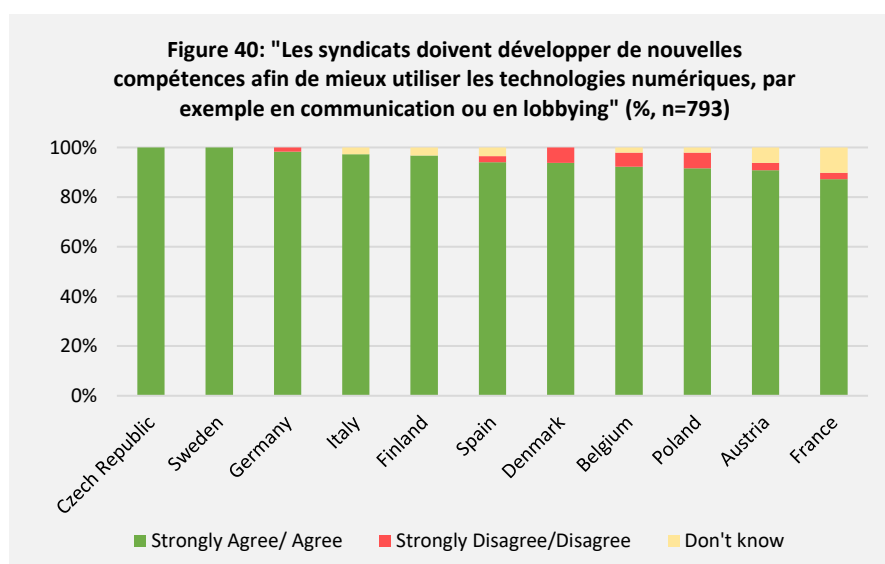


## Changement dans les pratiques d'organisation et de recrutement

Interrogés sur la nécessité de modifier les principes et les pratiques d'organisation et de recrutement afin de devenir plus attrayants pour les employés de l'économie numérique (Travailleurs mobiles des TIC, travailleurs des plateformes en ligne, etc.), **la grande majorité des répondants étaient tout à fait d'accord**. Il y a aussi très peu de différences entre les pays et la question des pratiques d'organisation et de recrutement en particulier en ce qui concerne les travailleurs des plateformes en ligne, les travailleurs de l'économie des applications et les travailleurs indépendants en situation de dépendance a reçu le plus grand nombre de commentaires qualitatifs, allant de la création de plates-formes numériques propres à l'organisation et au recrutement, en passant par la révision des pratiques en matière de cotisation syndicale. Certains commentaires ont également été contradictoires, illustrant le large éventail de positions au sein des mouvements syndicaux européens : pour certains, l'attractivité et les nouvelles pratiques de recrutement et d'organisation des syndicats constituent une question essentielle pour la survie des syndicats à l'avenir, d'autres commentaires indiquent que les travailleurs des TIC et du numérique sont également des travailleurs et qu'il n'est donc pas nécessaire d'élaborer des stratégies de recrutement et d'organisation spécifiques.

## Construire de nouvelles compétences et mieux utiliser les technologies numériques

En ce qui concerne la nécessité pour les syndicats de développer de nouvelles compétences et de mieux utiliser les technologies numériques dans le contexte du travail de communication et de lobbying, une nette majorité de répondants est d'accord avec ce besoin, comme le montre la figure suivante. En moyenne, environ 95% des personnes interrogées pensent qu'il est nécessaire de s'engager davantage dans les formes de communication numérique tels que des sites web interactifs, des plates-formes en ligne ou d'autres formes de communication électronique.



De nouvelles formes d'activités de relations publiques, de lobbying et de communication ont également été soulignées par les participants de tous les groupes de pays en tant que bonnes pratiques : des exemples en sont des sites web spécifiques fournissant des informations, des conseils et des exemples de bonnes pratiques dans le domaine du travail en ligne développées par les syndicats autrichiens, allemands et suédois (<http://faircrowd.work/>). Les syndicats du Danemark, d'Italie et d'Espagne ont présenté des initiatives similaires dans le cadre de cette étude.

D'autres représentants syndicaux ont évoqué la nécessité d'utiliser de manière plus proactive les réseaux sociaux, les services de messagerie ou les plates-formes telles que «change.org» pour les campagnes et le lobbying. Les plates-formes en ligne ont également été mentionnées comme un bon outil de mise en réseau parmi les organismes de représentation des intérêts des employés au niveau des entreprises.

Les syndicats des pays nordiques et belges ont également mis en évidence les formes électroniques de communication et Internet comme des outils importants pour échanger des bonnes pratiques, informer sur les conventions collectives innovantes et partager des réflexions et des informations sur les activités et les campagnes.

Dans le même temps, les participants à l'enquête ont souligné que les nouvelles formes de communication numérique ne devaient pas être considérées comme une alternative aux réunions et aux échanges physiques ainsi qu'à la communication directe en face à face.

**Les syndicats devraient sensibiliser le public aux nouvelles technologies à travers les réseaux sociaux et développer de nouvelles méthodes de communication au sein des organisations syndicales, se moderniser et essayer de signer des conventions collectives dans les entreprises pour accompagner les changements.**  
(Représentant syndical, Pays-Bas)

## 7 Ce que pensent les travailleurs de la plate-forme en ligne et les crowdworkers – un message fort pour les organisations syndicales

**" Ce n'est pas une affaire en soi et à soi, c'est un travail."**

(Participant à l'enquête, travaillant avec une plateforme fournissant des services locaux pendant plus de 2-3 ans)

En 2017 et 2018 et la mise en œuvre de l'enquête de la CES, la question du travail sur les plateformes en ligne, du travail dans l'économie de l'application ou simplement en tant que crowdworker a été un sujet de débat important en Europe. Ce débat a été déclenché par les pratiques commerciales de sociétés mondiales telles qu'Uber, Mechanical Turk d'Amazon et l'émergence de fournisseurs de services basés sur des plates-formes pour la clientèle privée (par exemple, le nettoyage) ou dans la livraison de nourriture. 2017 et 2018 ont également vu l'émergence de débats sur les mauvaises conditions de travail des travailleurs des plateformes en ligne – outre les problèmes de rémunération, l'absence totale de sécurité sociale et d'autres mécanismes de protection liés au travail ont été mis en évidence en particulier par des syndicats ou des manifestations de travailleurs auto-organisés. Beaucoup d'entre eux étaient motivés par l'objectif de lutter pour les droits fondamentaux des travailleurs et de forcer les plateformes à accepter le statut d'employeur (avec certaines obligations et responsabilités).

Au cours de la mise en œuvre du projet de la CES, un certain nombre d'initiatives dirigées par des syndicats ont également vu le jour ou ont été présentées lors des ateliers du projet, y compris des initiatives pour organiser le crowdworkers au Danemark, l'initiative des syndicats allemands, autrichiens et suédois pour un travail équitable et la signature d'un code de conduite des fournisseurs de plateformes ou des enquêtes plus vastes menées par exemple par le syndicat CCOO sur la dimension du travail de

plateforme en Catalogne.<sup>9</sup> En avril 2018, une des premières conventions collectives entre une plateforme en ligne et une organisation syndicale a été signée : L'accord entre la plate-forme danoise des services de nettoyage, «Hilfr» et 3F, la Fédération unie des travailleurs danois.<sup>10</sup>

Une partie spéciale de l'enquête de la CES a été consacrée aux travailleurs sur les plateformes en ligne. Ces problématiques ont été abordées par un court questionnaire. L'objectif principal était d'apprendre davantage sur la motivation et les raisons de travailler via une plateforme en ligne, de collecter des points de vue sur les conditions de travail et des suggestions pour améliorer les conditions de travail sur les plateformes. En ce qui concerne ces dernières, l'enquête comportait également des questions concernant les attentes des travailleurs des plateformes sur l'organisation collective et la représentation syndicale.

### Travailleurs de la plateforme en ligne ayant participé à l'enquête

Au total, **54 travailleurs de la plateforme en ligne ont participé à l'enquête**. Ce nombre plutôt réduit résulte du fait qu'aucune activité spécifique n'a été menée pour atteindre ce groupe cible. La plupart des participants ont été invités soit directement par les syndicats membres de la CES dans différents pays, soit ont pris connaissance de l'enquête par le biais de sites Web, de réunions publiques ou d'ateliers sur le sujet.

En ce qui concerne le profil et les antécédents des participants à l'enquête, il est important d'examiner le type de travail en ligne sur lequel ils travaillent. Ceci est important parce que le travail sur les plateformes en ligne se divise en plusieurs groupes :

- Des plates-formes qui fournissent du travail physique dans la région, comme conduire une voiture, livrer de la nourriture, faire du ménage ou des réparations pour les particuliers.
- Les plates-formes qui organisent le travail à distance (dans le "cloud"), par exemple la transcription d'extraits audio, la description de photos, etc.
- En outre, il existe des plates-formes qui fournissent ou regroupent un travail plus spécialisé et plus qualifié, souvent dans des domaines classiques de professions indépendantes. (comme le design, la photographie, les agences de casting, etc.)

Comme le montre la figure suivante, plus des trois quarts (76%) des participants à l'enquête travaillent pour des plates-formes locales et seulement 17% travaillent à distance "dans le cloud". En ce qui concerne les groupes «autres», les participants ont évoqué des activités telles que la cuisine à la demande (restaurants, chez des particuliers), le travail dans différents entrepôts ou le journalisme.

En ce qui concerne le pays de résidence, la plupart des travailleurs de plate-forme participant à l'enquête venaient de France (30%), d'Allemagne (17%) de Belgique (15%). D'autres répondants résident en Espagne, en Italie, aux Pays-Bas, en Autriche, au Danemark et en Pologne.

Près de la moitié des travailleurs de la plateforme en ligne étaient âgés de 20 à 29 ans (46%) et environ un quart (26%) étaient légèrement plus âgés (de 30 à 39

Figure 41: "Dans quel type de plateforme travaillez-vous?" (% , n=54)

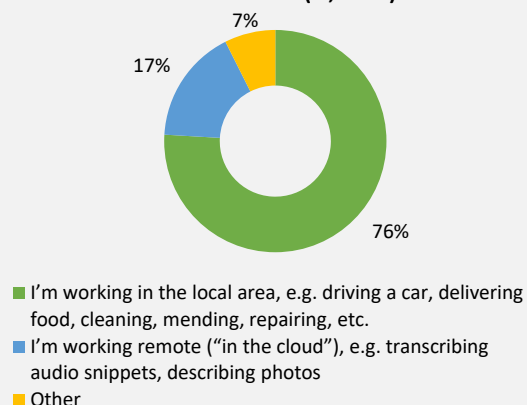
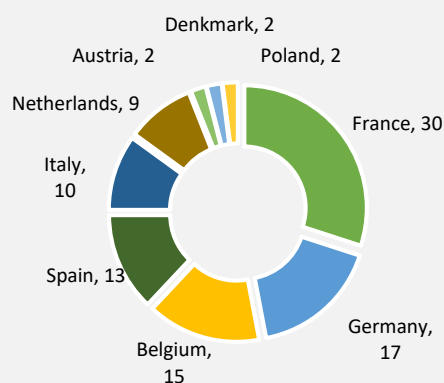


Figure 42: Pays de résidence (% , n=53)



<sup>9</sup> Voir : CCOO: *La dimensió de l'economia de plataforma a Catalunya* (2018), *digitals*, publié le 18 juin 2018.

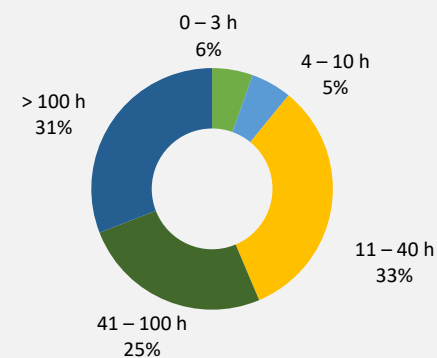
<sup>10</sup> Voir les infos sur le site de LO Danemark : <https://lo.dk/en/agreement/>.

ans). Seulement 5% des travailleurs en ligne avaient moins de 20 ans et environ 20% avaient 40 ans et plus, dont environ 5% avaient plus de 60 ans.

Environ 40% des personnes interrogées travaillent pour une plateforme en ligne depuis moins d'un an (40%) et une proportion similaire (39%) a été engagé dans un travail de plateforme pendant un à trois ans, alors que seulement environ 20% font du travail en ligne depuis plus de trois ans. La majorité des participants à l'enquête (63%) travaille pour une seule plate-forme, tandis qu'un tiers fonctionne pour plusieurs plateformes.

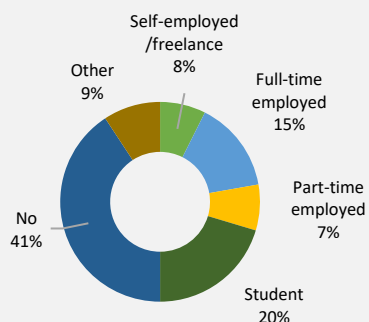
En ce qui concerne la durée moyenne du travail sur les plateformes en ligne par mois, la situation est assez diverse : environ 33% des participants ont déclaré travailler seulement 11 à 40 heures par mois et 11% ont déclaré travailler moins de 11 heures. Dans le même temps, 31% des répondants ont indiqué qu'ils travaillaient via la plateforme entre 41 et 100 heures par mois et un quart ont déclaré travailler plus de 100 heures par mois via la ou les plateformes en ligne. Cependant, les résultats montrent clairement que le travail via plateforme en ligne n'est certainement pas la seule source de revenus pour la majorité des personnes interrogées.

**Figure 43: Heures de travail sur plateforme par mois (% , n=54)**

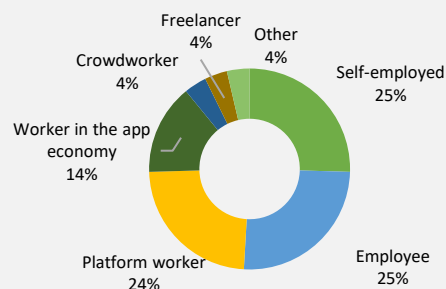


Cela contraste un peu avec la situation de travail des participants à l'enquête (figure 43) : Interrogés sur d'autres emplois, mis à part le travail via une plateforme en ligne, 41% des participants ont déclaré ne pas avoir d'autres revenus. Le deuxième groupe en importance a déclaré être des étudiants (20%) et seulement un peu plus de 20% ont indiqué soit avoir un emploi à temps partiel (7%) soit travailler à temps plein (15%).

**Figure 44: Engagé dans un autre emploi que le travail sur plateforme (% , n=54)**



**Figure 45: Comment décririez-vous votre situation d'emploi? (% , n=55)**



Comme le montre la figure 44, la plupart des participants à l'enquête se considèrent comme des employés (25%) ou des travailleurs de plateforme (24%). Seulement 14% se qualifieraient de travailleurs dans l'économie des applications et un petit groupe de 4% accepterait la classification de 'crowdworkers'.

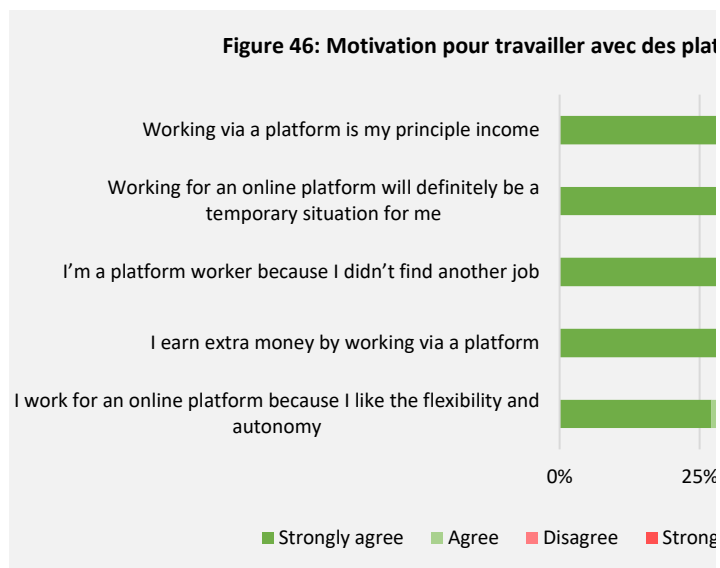
Contrairement à la perception de soi en tant que travailleurs ou employés, environ un quart seulement des participants à l'enquête se considèrent comme des travailleurs indépendants et 4% se considèrent comme des pigistes. Une petite fraction des personnes interrogées a choisi la catégorie des «autres», mentionnant le statut de travail intérimaire et le travail indépendant «dépendant» ou «faux».



## Motivations pour travailler via des plateformes en ligne

Les résultats de l'enquête de la CES concernant la motivation des travailleurs des plateformes en ligne à se lancer et à s'engager dans ce type de travail sont assez intéressants et offrent **matière à réflexion pour les organisations syndicales ainsi que pour d'autres acteurs clés du marché du travail.**

L'un des premiers résultats de l'enquête est que pour la plupart des participants à l'enquête, le travail via des plates-formes est une source majeure de revenus, mais pas la seule. Une part similaire d'environ 75% indique qu'ils travaillent via des plateformes, car c'est une opportunité de compléter leurs revenus.



Environ 60% des participants à l'enquête sont d'avis que travailler pour une plateforme en ligne sera une situation temporaire. Il est probable que cela soit également lié au fait que travailler via des plateformes en ligne n'a pas été une décision volontaire : **50% des personnes interrogées indiquent qu'elles travaillent via une plateforme car elles n'ont pas pu trouver un autre emploi.**

L'un des résultats les plus surprenants de l'enquête concernant la motivation est qu'**environ 75% des personnes interrogées indiquent qu'elles travaillent pour une plateforme en ligne car elles apprécient la flexibilité et l'autonomie de ce type de travail.** Ceci est également intéressant car la population observée a été recrutée via les canaux syndicaux et – comme démontré ci-dessous – sont bien conscients de l'aspect critique de leurs conditions de travail. De ce fait, la forte proportion appréciant la flexibilité et l'autonomie du travail est tout à fait remarquable.

## Les conditions de travail

**Les travailleurs des plateformes en ligne connaissent bien les aspects positifs et négatifs des conditions de travail de ce type de travail :** en général, plus de la moitié des personnes interrogées apprécient des aspects tels que la communication avec d'autres travailleurs via les médias sociaux (près de 75%) ainsi que dans le monde réel (plus de 50%). En outre, près de 50% de toutes les personnes interrogées estiment que le travail sur les plateformes présente plus d'avantages que d'inconvénients.

(Travailleur de plateforme depuis moins d'un an 20-29 ans, Belgique)

*En ce moment, je travaille pour trois plateformes, en attendant un meilleur travail. J'ai hâte de quitter le vélo.*

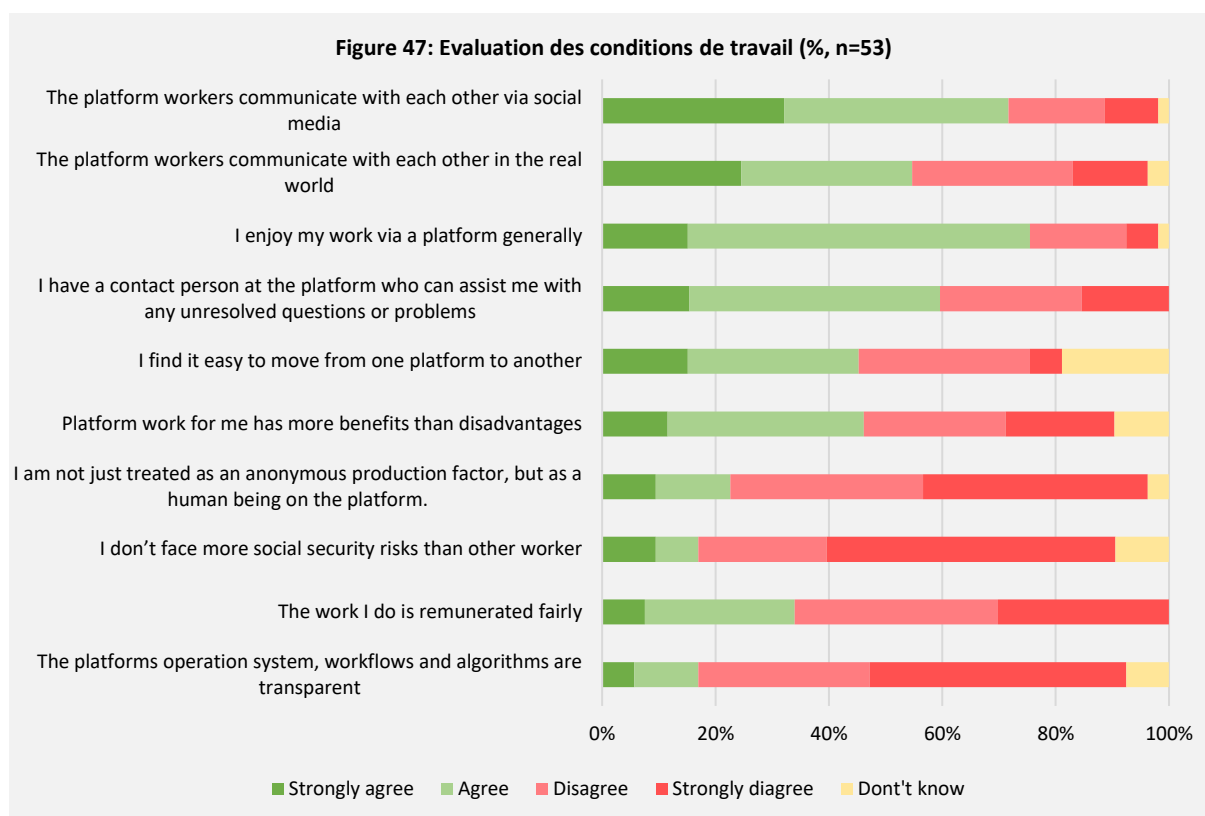
(Travailleur de plateforme depuis moins d'un an, 20-29 ans, Espagne)

*En régularisant mon statut d'immigration, lorsque j'ai découvert que je n'avais pas la documentation appropriée, j'ai pu utiliser un compte sur une plateforme numérique. Cette situation m'a permis de générer des revenus BASIQUES (alimentation, revenus, téléphone, assurance maladie).*

(Travailleur de plateforme depuis moins d'un an, 30-39 ans, Espagne)

*Faire du vélo et gagner de l'argent pourrait être si agréable si toutes les entreprises sur le marché qui le proposent n'étaient pas aussi peu fiables et si abusives.*

(Platform worker for less than a year, 20-29 years old, Germany)



Cependant, les travailleurs des plateformes de tous les pays ont souligné avec des commentaires très similaires des conditions de travail critiques telles qu'être traité non comme un être humain mais comme un facteur de production anonyme (plus de 75%) ou faire face à plus de risques de sécurité sociale que les autres travailleurs (plus de 80%). En outre, plus de 80% des participants pensent que les systèmes d'exploitation, les flux de travail et les algorithmes utilisés ne sont pas transparents. Et seulement un tiers des participants à l'enquête ont estimé que la rémunération est équitable.

Un problème clé qui a été mis en évidence dans de nombreux commentaires concerne le statut d'emploi des travailleurs des plateformes en ligne. Mis à part de rares exceptions (toutes concernant des travailleurs à distance via Internet et dans des métiers libres tels que la traduction ou la gestion de services locaux), les répondants ont souligné la contradiction de leur statut juridique de travail indépendant et de leur expérience en tant que travailleurs dépendants. Certains participants ont également déclaré qu'ils se sentaient comme des travailleurs indépendants mais n'avaient pas les mêmes droits que les travailleurs indépendants, à savoir fixer leurs propres tarifs, déclarer leurs frais et les décisions concernant le temps de travail. Tout cela est décidé par les plateformes avec lesquelles ils travaillent.

*J'ai travaillé pendant plus d'un an pour XY Amsterdam. Commencé ce travail parce que je ne pouvais pas trouver un autre emploi. A l'époque, nous avions un contrat flexible et nous étions payés à l'heure. Dans les limites de ce travail, les conditions et la rémunération étaient assez bonnes. Le principal problème semblait être d'obtenir un contrat permanent après deux ans. En août dernier, XY a changé sa politique et ne travaille plus qu'avec des indépendants. C'est pourquoi j'ai quitté pour une autre plateforme.*

(Travailleur de plateforme depuis 2-3 ans, 20-29 ans, Pays-Bas)

*Je travaille beaucoup plus de cent heures, ou plutôt je suis disponible, dans la rue, bien plus que cent heures à attendre qu'une commande tombe. C'est un problème car ils me paient pour une commande mais le fait d'avoir une commande ne dépend pas de moi mais sur l'application et l'algorithme supposé qui distribue les commandes. Cet algorithme peut être modifié manuellement et si vous êtes un ami des patrons, ils vous laissent les meilleures commandes.*

(Travailleur de plate-forme à temps plein depuis 2-3 ans, 20-29 ans, Espagne)

## Attentes sur les syndicats

Un résultat assez surprenant de l'enquête auprès des travailleurs de plateformes en ligne concerne les attentes des participants sur relations avec les syndicats. Il était moins surprenant que les participants à l'enquête aient généralement un sentiment positif quant à l'organisation d'intérêts collectifs. – Comme mentionné ci-dessus, la participation de la plupart des participants à l'enquête a été assurée par le biais d'événements, de réseaux sociaux et d'autres initiatives parrainés par les syndicats. Cependant, ce qui est frappant, c'est que **les participants à l'enquête ont formulé**

**des attentes claires et fortes en ce qui concerne la valeur ajoutée (potentielle) des syndicats** à propos du travail sur les plateformes en ligne et des services de soutien concrets pour ces travailleurs.

Comme le montre la figure 48 ci-dessous :

- 83% des répondants ont suggéré (dont 60% fortement) que les syndicats négocient avec les plateformes en ligne;
- Environ 80% des personnes interrogées pensent que les syndicats devraient assurer la médiation lors de conflits entre les travailleurs des plateformes et leurs propriétaires;
  - Plus de 80% des personnes interrogées pensent que les syndicats devraient organiser des travailleurs des plateformes; une proportion similaire de répondants soutient l'idée que les syndicats devraient soutenir l'auto-organisation des travailleurs des plateformes en ligne.

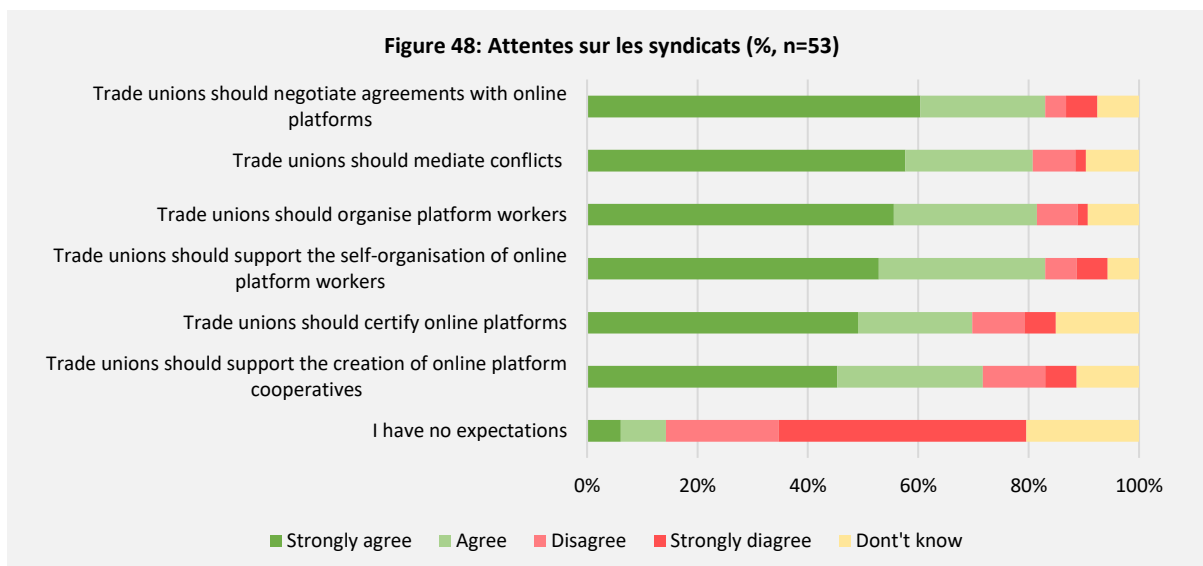
Ces proportions élevées de réponses à l'enquête concernant le rôle des syndicats sont remarquables et indiquent un fort sentiment de confiance dans la légitimité et l'intégrité des syndicats.

Ces perceptions positives du syndicalisme sont également confirmées par une forte proportion de réponses favorables à l'idée que les syndicats devraient certifier les plateformes en ligne (70%) et même soutenir la création de plateformes en ligne (70%) comme illustré par la figure 48. Cette dernière suggestion devrait également être interprétée en tenant compte du fait que de nombreuses réponses aux enquêtes sont en faveur des coopératives et autres formes d'organisations mutuelles de travailleurs indépendants (Par exemple, en Belgique, les répondants ont souligné la coopérative SMartBe qui organise le paiement et offre une protection abordable aux travailleurs indépendants et aux pigistes).<sup>11</sup>

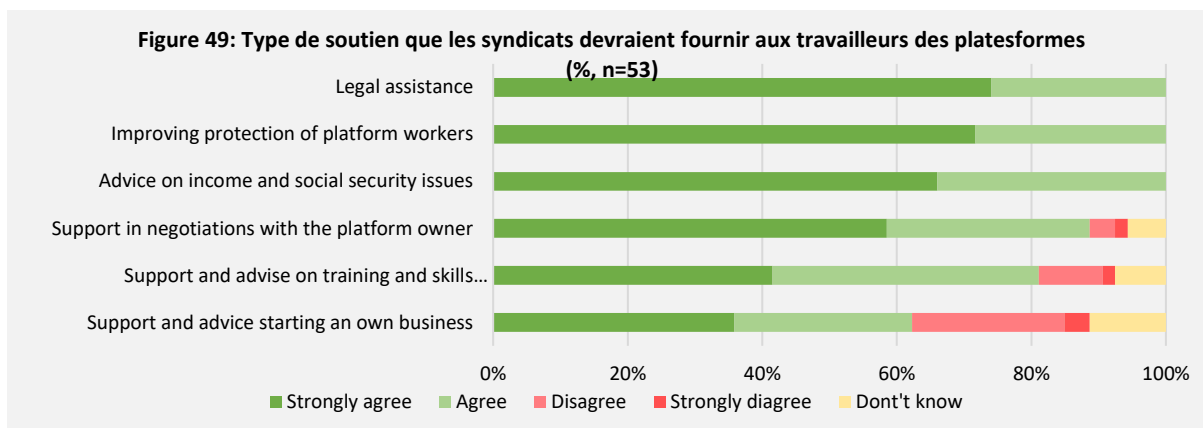
*Maintenant, je me sens toujours comme un employé, mais mon employeur me force à démissionner ou à devenir (apparemment) travailleur autonome.*  
(Travailleur de plateforme depuis 2-3 ans, 20-29 ans, Pays-Bas)

*Mon statut juridique est auto-entrepreneur, mais je n'ai rien d'un entrepreneur et tout d'un employé, obligation de porter l'uniforme, pression contrôlée par un tiers, rémunération imposée ... etc.*  
(Travailleur de plateforme depuis 2-3 ans, 20-29 ans, Belgique)

<sup>11</sup> SMartBe – *Societe Mutuelle pour artistes* – a été fondée en 1998 et est une coopérative de travailleurs indépendants qui soutiennent ses membres en fournissant une assurance santé et des contributions à la retraite abordables, un support concernant les aspects administratifs et des paiements garantis à temps. Un grand nombre de travailleurs des plateformes engagés dans les services aux entreprises locales sont organisés avec SMartBE. À l'été 2018, SMart comptait des membres dans neuf pays européens (Belgique, France, Italie, Espagne, Allemagne, Royaume-Uni, Hongrie, Autriche et Suède) : <https://smartbe.be/fr/>



**Les principales préoccupations des travailleurs des plateformes en ligne sont liées à la protection juridique et aux questions de sécurité sociale** (ce dernier point pourrait également expliquer le fort intérêt pour les coopératives) : comme le montre la figure 49, 100% des répondants seraient favorables à ce que les syndicats soutiennent les travailleurs des plateformes par une assistance juridique dans les domaines liés au travail. En outre, 100% des personnes interrogées ont suggéré que les syndicats devraient œuvrer pour une meilleure protection des travailleurs des plateformes et fournir des conseils sur les questions de revenus et les questions de sécurité sociale, auxquels s'ajoutent environ 90% des travailleurs en ligne participant à l'enquête qui souhaitent que les syndicats apportent leur soutien dans le cadre de négociations entre les travailleurs et les propriétaires des plateformes. Un autre sujet d'intérêt est la formation et le développement des compétences - 80% pensent que les syndicats devraient soutenir et fournir des conseils sur la formation et le développement des compétences des travailleurs du secteur.



Ainsi, un certain nombre de messages remarquablement forts pour les syndicats européens découlent des résultats de l'enquête auprès des travailleurs des plateformes en ligne. En plus d'indiquer une **grande confiance dans la valeur ajoutée du syndicalisme et de l'organisation collective dans les syndicats**, les réponses indiquent également qu'il existe des attentes concrètes en ce qui concerne le soutien apporté à certains aspects de ce nouveau type de travail, en particulier en ce qui concerne la garantie des droits fondamentaux des travailleurs, des conditions de travail et une protection sociale décentes et équitables. Il est important de noter que ces demandes vont au-delà de la question de la future réglementation juridique du travail sur les plateformes en ligne.



## Conclusion

---

**Le projet de la CES sur la participation et la numérisation équitable et l'enquête ont eu lieu au bon moment** : en 2017 et 2018, des sujets tels que le travail sur les plateformes, l'économie dite «collaborative» ou «de partage», la 5G, la protection des données, la taxation des géants de l'internet et d'autres questions liées à la numérisation figuraient parmi les priorités des politiques européennes et ont été abordées par la Commission européenne et le Parlement européen. Au niveau national également, la numérisation a été l'un des principaux thèmes des initiatives gouvernementales, en se concentrant principalement sur les opportunités attendues de la numérisation, conformément à la priorité de l'actuelle Commission européenne de fournir un marché numérique unique, lancée en 2015.

Cependant, les stratégies au niveau de l'UE et au niveau national reposent sur des initiatives politiques et des domaines très axés sur les affaires : un meilleur accès aux marchés, encourageant les entreprises à se développer et créant les conditions adéquates pour assurer la croissance de l'économie numérique dans l'UE. Comme principale justification de la stratégie, la Commission s'est concentrée sur les avantages pour les consommateurs et les entreprises qui découleront de la création d'un marché unique numérique.

**Mais qu'en est-il des travailleurs?** Le point de vue des travailleurs et de leurs représentants a été plutôt négligé dans le débat sur la numérisation au niveau européen. En outre, au niveau national, la connaissance des politiques syndicales au niveau national et les positions sur la numérisation et l'impact des processus de changement numérique sur le marché du travail, l'emploi et le travail ont été rares en 2015.

Face à cela, la résolution sur le travail numérique équitable <sup>12</sup> qui a été convenue par l'exécutif de la CES en 2016 vise à fournir des orientations aux affiliés au niveau national et à permettre aux fédérations industrielles européennes de s'engager plus activement dans les débats politiques sur la numérisation et développer leurs propres positions. Le FSE et les affiliés nationaux doivent en outre faire attention à ce qui se passe dans différents secteurs grâce au déploiement de nouvelles technologies numériques et de nouveaux modèles commerciaux qui (souvent) semblent «perturber» les approches des affaires et du travail traditionnelles.

Le fait que plus de 1 500 participants aient contribué à l'enquête de la CES montre que **les syndicats et les organes de représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise à travers l'Europe sont bien conscients que la numérisation est une question importante qui affecte notre manière de travailler et de vivre demain**. L'enquête a également montré que la numérisation est perçue par les syndicats d'Europe du Nord, du Sud, de l'Ouest et de l'Est comme une question qui concerne non seulement les technologies nouvelles et parfois perturbatrices, mais aussi les processus de restructuration et de changement qui ont un impact sur les niveaux d'emploi, les conditions de travail et les problèmes tels que l'organisation du travail, le temps de travail ou les relations de travail, en bref : l'avenir du travail.

Un résultat important de l'enquête de la CES est que **les syndicats et les organes de représentation des travailleurs en Europe ne sont pas opposés à la numérisation**. Les réponses du Nord au Sud et des pays d'Europe occidentale à ceux d'Europe de l'Est montrent que les syndicats et les représentants des travailleurs sont bien conscients des potentialités en matière de volume d'affaires et d'emploi liées aux nouvelles technologies et aux nouveaux modèles économiques numériques. Cependant, contrairement au scénario mis en avant par les politiques gouvernementales, les syndicats européens réfléchissent et articulent les risques de la numérisation par exemple en ce qui concerne les conditions de travail sur le lieu de travail, la surveillance des travailleurs, l'intensification du travail, l'équilibre travail-vie, les nouveaux types de pressions ou la perte d'emplois due à l'automatisation et à l'informatisation.

---

<sup>12</sup> <https://www.etuc.org/en/document/etuc-resolution-digitalisation-towards-fair-digital-work>

L'enquête a recueilli beaucoup d'informations sur les syndicats de nombreux pays qui ont commencé à s'engager dans différentes activités en ce qui concerne l'impact de la numérisation sur le marché du travail, les secteurs et les entreprises. Les pratiques vont de l'échange d'informations à l'organisation de séminaires, en passant par l'établissement de plateformes de ressources en ligne ou l'organisation de réunions d'experts. De telles activités ont contribué à un apprentissage collectif et mutuel, ainsi qu'à l'acquisition de compétences et de savoir-faire sur la question.

**Le besoin de façonner un changement numérique équitable** : un résultat important de l'enquête et du projet de la CES est que les opportunités de la numérisation – tels que la flexibilité du temps de travail, une plus grande autonomie, des tâches moins répétitives et moins lourdes ou la création de nouvelles opportunités d'emploi – ne sont pas un automatisme mais doivent être formées de manière proactive. Au niveau de l'entreprise, la numérisation a accéléré les processus de restructuration et de rationalisation, de séparation des tâches ('nouveau Taylorisme'), d'externalisation (notamment vers les plateformes), et de réorganisation de l'entreprise. Cela a des effets importants sur les lieux de travail et les conditions de travail, ainsi que sur l'(in)sécurité de l'emploi.

La nécessité de co-fçonner un changement numérique équitable afin de tirer parti des opportunités potentielles et d'éviter les risques est très bien illustrée par la question du temps de travail : sur la base des informations fournies sur les pratiques d'information et de consultation, les conventions collectives à différents niveaux ainsi que les expériences de bonnes et de mauvaises pratiques, il devient très évident que, selon les syndicats et les organes de représentation des entreprises, l'impact de la numérisation sur le **temps de travail** pourrait offrir des opportunités et de la valeur ajoutée aux travailleurs si des conditions-cadres et des règles d'accompagnement au niveau de l'entreprise et au-delà sont mises en place. Dans le même temps, l'enquête de la CES a recueilli de nombreuses preuves et expériences que la numérisation peut aggraver la situation des travailleurs en ce qui concerne le temps de travail et l'équilibre travail-vie privée si de telles réglementations ne sont pas en place ou si de nouvelles règles ne sont pas définies. En particulier en ce qui concerne le télétravail à domicile ou mobile, de nombreux commentaires à l'enquête ont mis en évidence un certain nombre de **règles et critères pour un télétravail équitable** définis dans les conventions collectives ou les accords-cadres d'entreprise, y compris **le droit à la déconnexion**.

Ces exemples montrent que **la participation et l'implication des travailleurs dans l'anticipation et la gestion des processus de changement doivent être garanties et fortes**. Cependant, la réalité actuelle est fortement polarisée et des exemples positifs de solutions de numérisation équitable contrastent avec les expériences négatives.

Activities of good practices of workers participation such as joint initiatives with employers at sectoral or company level, company-wide change agreements or framework agreements on the introduction of new technologies are largely concentrated in Northern and Western European countries and initiatives in large multinational companies headquartered in Western Europe. Survey results and in particular the many comments received from survey participants indicate that trade unions in Central and Eastern Europe in particular find it very difficult to engage more actively in the shaping of digital change processes. This not only results from a lack of own know-how, resources and capacities but also from a lack of information and consultation practices. Many survey respondents, in particular by company representatives from Central and Eastern Europe but also respondents from countries such as France, Spain or the UK reported a total lack of prior information and consultation practice by the management in the context of introducing new technologies. Digitalisation does not automatically lead to more transparency, better social dialogue and stronger involvement of workers.

Un élément qui influence fortement la participation des travailleurs à la numérisation est lié à **la prise de décisions stratégiques dans les entreprises** : les exemples d'études de cas et les bonnes pratiques des accords d'entreprise montrent que les processus de changement numérique, les décisions

d'investissement dans les nouvelles technologies, l'automatisation et la réorientation de l'entreprise se font au plus haut niveau de l'entreprise. Ainsi, le dialogue social, les processus d'information et de consultation et la participation dans le pays d'origine et au niveau des comités d'entreprise et des conseils de surveillance doivent être considérés comme une condition préalable importante pour influencer les processus de restructuration et de changement.

De même, ***l'évaluation des activités des CEE et des pratiques européennes d'information et de consultation est assez contrastée selon les pays et les représentants des travailleurs des entreprises*** comme l'évaluation de plus de 360 délégués CEE qui ont participé à l'enquête le montre : alors que dans certains CEE, les pratiques ont été décrites comme positives et ont également un impact positif sur les pays où les droits de participation des travailleurs locaux sont assez faibles, la pratique dans d'autres CEE a été décrite comme totalement insuffisante. Et les problèmes ne résultent pas toujours uniquement de la négligence ou de l'échec de la direction, mais également du manque de ressources et de savoir-faire des représentants des travailleurs locaux.

Un résultat inquiétant de l'enquête dans ce contexte est que ***Près d'un tiers des participants à l'enquête, à savoir les syndicats et les organes de représentation des travailleurs, s'attendent à ce que l'un des risques les plus importants de la numérisation soit l'affaiblissement de la participation des travailleurs et l'érosion de la négociation collective au niveau national et / ou des entreprises.*** Le sentiment de ce risque est particulièrement répandu en Europe centrale et orientale.

Un problème qui a été souligné dans ce contexte par de nombreux participants est celui des ***nouvelles technologies qui permettent de surveiller le comportement et la performance des travailleurs.*** Ce sujet de supervision / contrôle a été souligné comme très important par la grande majorité des participants à l'enquête. Cependant, comme le soulignent les répondants d'Europe du Sud et d'Europe de l'Est en particulier, il manque souvent l'expertise requise au sein des organes de représentation des travailleurs au niveau de l'entreprise. Ainsi, pour négocier des accords au niveau de l'entreprise avec l'employeur, les représentants des travailleurs au niveau des comités et / ou les représentants syndicaux au niveau de l'entreprise doivent être soutenus par des syndicats sectoriels ou intersectoriels.

***Les syndicats doivent créer de nouvelles compétences.*** L'enquête de la CES montre que les syndicats doivent également s'adapter : plus de 95% des personnes interrogées ont déclaré que les syndicats devraient s'attaquer plus activement à la question de la numérisation et de l'avenir du travail et mener des campagnes sur ces sujets. Et en ce qui concerne la nécessité pour les syndicats de développer de nouvelles compétences et de mieux utiliser les technologies numériques dans le contexte du travail de communication et de lobbying, environ 95% des répondants à l'enquête pensent également qu'il est nécessaire de s'engager davantage dans les formes de communication numériques telles que les sites Web interactifs, les plateformes en ligne ou d'autres formes de communication électronique. Dans le même temps, les participants à l'enquête ont souligné que les nouvelles formes de communication numérique ne devaient pas être considérées comme une alternative aux réunions et aux échanges physiques ainsi qu'à la communication directe en face à face.

***Les travailleurs des plateformes en ligne font confiance au syndicalisme*** : Malgré sa portée limitée en termes de nombre de participants et de type de plateforme de travail en ligne, l'enquête de la CES auprès des travailleurs des plateformes en ligne ou des soi-disant «crowdworkers» a fourni des informations et des résultats remarquables. Un résultat important a été que la plupart des travailleurs en ligne se considèrent comme des travailleurs ou des employés et exigent des conditions de travail qui le reflètent, par exemple en ce qui concerne la protection juridique, le temps de travail, les conditions de travail de base et en particulier la protection de la santé et de la sécurité sociale. Et malgré une forte majorité de travailleurs en ligne indiquant qu'ils jouissent de la flexibilité et de l'autonomie de ce type de travail, ils sont également bien informés sur les risques et les conditions de travail problématiques : 80% pensent que ce type de travail présente plus de risques liés à la sécurité sociale que d'autres formes ou de travail et un tiers seulement des participants pensent que la rémunération est équitable.



Un **résultat remarquable** de l'enquête de la CES auprès des travailleurs des plateformes concerne la perception du syndicalisme : Malgré tout le récit de l'autonomie individuelle et du choix des travailleurs numériques ou des crowdworkers, l'enquête montre que les travailleurs des plateformes en ligne sont en faveur et convaincus de la nécessité d'une organisation et d'une action collectives via les syndicats. Plus de 80% des participants pensent que les syndicats doivent organiser les travailleurs de plateformes et négocier des conditions de travail avec les propriétaires. Il y a aussi un degré de confiance remarquable : plus de 80% des employés des plateformes suggèrent que les syndicats devraient assurer la médiation des conflits avec les propriétaires de plateformes et la majorité d'entre eux pensent même que les syndicats devraient certifier les plateformes en ligne. Ces proportions élevées de réponses à l'enquête concernant le rôle des syndicats sont remarquables et témoignent d'un fort sentiment de confiance dans la légitimité et l'intégrité syndicales.

L'enquête auprès des travailleurs de la plateforme en ligne confirme le résultat le plus important de l'enquête globale de la CES : **la numérisation doit être conçue de manière active et des solutions et des bonnes pratiques doivent être mises au point pour équilibrer les intérêts tant économiques que sociaux et être équitables pour tous les travailleurs**. Sans un tel équilibre, la numérisation pourrait offrir des opportunités (économiques) à certains et accroître les inégalités sociales, augmentant ainsi les tensions et les risques pour la majorité des travailleurs.

La clé de ce processus de numérisation équitable est la participation des travailleurs et la forte implication des syndicats.

## Annexes :

---



### Welcome to the ETUC Survey on FAIR Digital Work

This survey is available in different languages. To switch from English to your language of choice please select it in the header above.

#### *Who are you?*

- I am a representative of a trade union affiliated to the ETUC or a European Trade Union Federation*
- I am a workers representative in a company, including an EWC or SE representation body*
- I am a worker of an online platform / crowdworker*



This survey is part of an EU funded project of the ETUC

## QUESTIONNAIRES FOR TRADE UNIONS AND COMPANY WORKERS REPRESENTATIVES

Dear colleagues,

We are pleased that you take part in this survey. It is carried out in the context of the project “*Workers Participation: Key to fair Digitalisation*” that is currently conducted by [European Trade Union Confederation](#) in cooperation with its sectoral affiliates at EU level. This survey seeks to gather your assessments, practical knowledge and experiences as to challenges and changes related to digital technologies and work.

*If you have further questions on the survey or the project, please do not hesitate to contact Wolfgang Kowalsky, ETUC Advisor, [WKOWALSK@ETUC.ORG](mailto:WKOWALSK@ETUC.ORG)*

**Note on confidentiality:** Your responses will be treated strictly confidential. The personal and organisational information gathered by this survey will only be used for the purposes of analysis and no individually “attributable” responses or comments will be made in the report on the survey. Also your answers to the questions will not be taken to be the official response of the organisation. Respondents may however wish to discuss their answers with others in their organisation.

**Important technical note:** *Filling in the questionnaire will require approx. 5-15 minutes. Please note that you have to fill-in the questionnaire online and complete it in one session and send it off at the end. If you close the survey without sending it, the contents will be lost and you have to start again.*

## Details of the Respondent

### TRADE UNION REPRESENTATIVES

NAME (optional)	
JOB TITLE (optional)	
COUNTRY	
ORGANISATION	

### AFFILIATED TO

<input type="checkbox"/> ETUC	<input type="checkbox"/> industriAll <input type="checkbox"/> UNI Europa <input type="checkbox"/> EPSU <input type="checkbox"/> EFFAT	<input type="checkbox"/> ETF <input type="checkbox"/> EFBWW <input type="checkbox"/> ETUCE <input type="checkbox"/> other:
-------------------------------	--	---

*If you agree to be contacted for further information, please insert your email address and/or telephone number here:*

email	
telephone number	

### COMPANY WORKERS REPRESENTATIVES

NAME (optional)	
JOB TITLE (optional)	
COUNTRY	
COMPANY	

### You are a member of

<input type="checkbox"/> European Works Council	<input type="checkbox"/> Works Council	<input type="checkbox"/> Trade Union Committee	<input type="checkbox"/> Company supervisory/governing board
---	---	--	--

*If you agree to be contacted for further information, please insert your email address and/or telephone number here:*

email	
telephone number	

## Section A: [Trade union and Company reps]

### Digitalisation and work as addressed by Information, Consultation Practice and Workers Board Level Representation

In this section we are interested in practical experiences with view on new tasks of information, consultation and workers board level representation in the context of anticipating, introducing and managing change processes triggered by digital technologies. We are also interested in practical examples of shaping fair digital work at company, sector and national level.

#### A.1 *Within your workers representation body or organisation, which of the following topics have been addressed so far? If yes, by which practice/tool?*

		No	Don't know	Yes, within union organisation	Yes, information and consultation	Yes, company Agreement	Yes, sectoral collective agreement
a	Change in the business model/strategy of the company / sector due to digitalisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	Introduction of new digital technologies, e.g. automation, robots, digital devices such as handhelds, tablets, data glasses, smart gloves, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	Changes in work organisation and work processes linked to the application of digital technologies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d	Outsourcing and offshoring of work/tasks to online platforms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e	Work-life balance or working time, issues related to digitalisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f	Telework and ICT mobile work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g	Right to disconnect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h	Change in occupational profiles and qualification	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i	Further training and acquisition of new skills through digitalisation of production or service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j	Introduction of technologies to monitor performance and behavior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k	Protection of personal data, e.g. gathered in the context of ICT work, automation processes, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l	Health and safety, stress, psychosocial risks, e.g. related to ICT based mobile work, digital devices and tools	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m	Competences of employee interest representations to address and represent the interests of "peripheral" workers, e.g. freelancers, dependent self-employed, sub-contract workers, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

n	Others:	
---	---------	--

#### A.2 **Shaping fair digital work**

a) *Has digital change emerged as a topic of information and consultation or of representation of workers in your trade union/ workers representation body?*

<input type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Don't know
---------------------------	--------------------------	----------------------------------

(if yes) Please provide further details on the topics/objectives

--

(if no) What are the main reasons from your point of view (e.g. topic is not relevant; employers are against binding agreement, etc.)

**b) Within your trade union or workers representation body, do you have established a working group on digitalisation, digital work or similar?**

<input type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Don't know
---------------------------	--------------------------	----------------------------------

(if yes) Please provide further details on the topics/objectives

(if no) What are the main reasons from your point of view (e.g. topic is not relevant; employers are against binding agreement, etc.)

**c) Are you aware of concrete cases of companies or sectors where collective agreements have been concluded on issues related to digitalisation?**

<input type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Don't know
---------------------------	--------------------------	----------------------------------

(if yes) Please provide information on the name of the company or the specific sector as well as a brief summary of the agreement

(if no) What are the main reasons from your point of view (e.g. topic is not relevant, employers are against binding agreement, etc.)

**d) With view on collective agreements at sector or cross-sector level, which topics should be addressed most urgently with view on shaping 'fair digital work'?**

**e) With view on company level agreements, which topics should be addressed most urgently with view on shaping 'fair digital work'?**

### A.3 Key challenges trade unions are facing

Please indicate your assessment

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	Don't know
a	Trade unions should more actively campaign on the issue of digitalisation and the future of work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	Trade unions have to change their organizing and recruitment principles and practice in order to become attractive for employees in the digital economy, e.g. ICT mobile workers, online platform workers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	Trade union have to develop new competences in order to make better use of digital technologies, e.g. in communication or lobbying	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Please feel free to comment on further challenges you find important (150 words maximum)

## Section B: [only Trade Union Representatives]

### Public Policies addressing Digitalisation and Involvement of Trade Unions

Many Member States have established policy initiatives to support the digital transformation of the economy, to encourage the application of digital technologies and to make companies as well as workers 'fit for the digital future'. In this section we are interested in your assessment of these initiatives and the role of trade unions.

#### B.1 Public policy initiatives addressing Digitalisation

Please indicate whether there are any policies or initiatives addressing the following themes/topics. If applicable, please also indicate the involvement/role of trade unions.

		No	Don't know	YES
a	<b>Broad and general initiatives and programmes such as a national digital agenda</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	<b>Initiatives in the field of education and training policy and in continuous learning fostering digital skills and competencies</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	<b>Modernisation of existing occupations and establishing of new occupational profiles</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d	<b>Industrial policy and sector-oriented strategies or practices to support the introduction of new technologies and digital transformation</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e	<b>Initiatives or attempts to regulate crowd-work, online platform based work or the app economy</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f) **Others – if there are other initiatives or programmes you find relevant, please mention them here, indicating also the involvement of trade unions**

(if a) is yes) *What is the involvement/role of trade unions in the broad and general initiatives and programmes such as a national digital agenda?*

<input type="radio"/> Trade unions are involved as an important actor	<input type="radio"/> Trade unions are one of many stakeholders	<input type="radio"/> Trade Unions are not involved at all
---	---	--

(if b) is yes) *What is the involvement/role of trade unions in the initiatives in the field of education and training policy and in continuous learning fostering digital skills and competencies?*

<input type="radio"/> Trade unions are involved as an important actor	<input type="radio"/> Trade unions are one of many stakeholders	<input type="radio"/> Trade Unions are not involved at all
---	---	--

(if c) is yes) *What is the involvement/role of trade unions in the modernisation of existing occupations and establishing of new occupational profiles?*

<input type="radio"/> Trade unions are involved as an important actor	<input type="radio"/> Trade unions are one of many stakeholders	<input type="radio"/> Trade Unions are not involved at all
---	---	--

(if d) is yes) *What is the involvement/role of trade unions in the industrial policy and sector-oriented strategies or practices to support the introduction of new technologies and digital transformation?*

<input type="radio"/> Trade unions are involved as an important actor	<input type="radio"/> Trade unions are one of many stakeholders	<input type="radio"/> Trade Unions are not involved at all
---	---	--

(if e) is yes) *What is the involvement/role of trade unions in the initiatives or attempts to regulate crowd-work, online platform based work or the app economy?*

<input type="radio"/> Trade unions are involved as an important actor	<input type="radio"/> Trade unions are one of many stakeholders	<input type="radio"/> Trade Unions are not involved at all
---	---	--

## B.2 Your assessment of public policy initiatives

Please indicate your assessment regarding the quality of public policy initiatives.

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	Don't know
a	The effects of digitalisation, automatization and computerization on work and employment have been addressed adequately by public policy initiatives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	All relevant stakeholders are involved in initiatives of the government related to the digital transformation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c	Workers and trade unions are actively involved in public policy initiatives as active partners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d Further assessments that you find important:

## Section C: [Trade union and Company reps]

### Good as well as bad practice examples

In this section we would like to ask you for concrete cases of good practices addressing the issue of anticipating or managing the impact of digitalisation. Good practices could be a collective agreement, a transnational company agreement, sectoral initiative or initiatives at the local/ regional/ national level, where trade unions and/or workers representatives played a major role in shaping digital change.

In order to highlight also problems, risks and needs for improving public policies, as well as frameworks of workers participation or legal regulation, we also would like to invite you to report on cases of bad practices. Such examples could be in the field of excessive working time flexibility, precarious forms of employment, job destruction or outsourcing of work via online platforms, etc. In any case however, there should be a link to digitalisation.

Please describe the cases briefly here. We might be interested in coming back to you to learn more about the practice in order to include information in the report of the project and/or invite actors involved to one of the planned workshop.

#### C.1 Good practice case(s)

Please provide us with brief information on the case(s).

If you prefer to talk about a specific case on the phone, please indicate this here!

#### C.2 Bad practice case(s)

Please provide us with brief information on the case(s).

If you prefer to talk about a specific case on the phone, please indicate this here!

## Section D: [Trade union and Company reps]

### Your General Assessment of the Impact of Digitalisation

In this final section of the survey, we are interested in your understanding of "digitalisation" and your assessment of the relevance for work and employment.

#### D.1 What does the term 'digitalisation' mean for you and what are major opportunities and risks?

Please indicate your personal assessment

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	Don't know
a	It is just a fancy word for new technologies and technology driven change	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b	For my country/company/job, digitalisation will provide more opportunities than risks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**c)** *When thinking of digitalisation and its impact (on workplaces, the economy, the labour market, the society), what are major **opportunities** from your point of view?*

*Please indicate the **two most important opportunities** by ticking the boxes below.*

- Creation of new jobs (computer engineers, scientists, network experts, etc.)
- Smart/intelligent factories – jobs that have been offshored to low pay countries will come back
- Working time reduction and more work autonomy
- Better ergonomics due to support in performing heavy, dangerous and complex work
- New forms of collaboration and cooperation between workers & machines
- New forms of making money in the sharing economy
- New opportunities for women, more gender equality
- Other:

**d)** *When thinking of digitalisation and its impact (on workplaces, the economy, the labour market, the society), what are major **risks** from your point of view?*

*Please indicate the **two most important risks** by ticking the boxes below.*

- Destruction of jobs, new forms of 'digital taylorism' and increase of precarious work
- Increased competition between workers to reduce costs, e.g. by online-platform work
- Increased inequality between workers
- Working-time extension – increase of 'anytime, anywhere' work
- Work intensification, dependence of 'data masters' and surveillance
- Weakening of workers' representation, erosion of collective action and bargaining coverage
- Erosion of tax base and social insurance financing
- Other:

## QUESTIONNAIRE FOR ONLINE PLATFORM WORKERS

*Dear participant,*

*We are pleased that you are participating in the survey of the European Trade Union Confederation.*

*We would like to learn more about the motivations and reasons to work via an online platform, about your views on working conditions and possibilities to improve the working conditions of online platform work.*

*Filling in this questionnaire should not take you longer than 10 minutes.*

*Please be assured that your answers will be treated strictly confidential.*

*If you have any questions about this survey and its results, please contact:*

[WKOWALSK@ETUC.ORG](mailto:WKOWALSK@ETUC.ORG)

1) What is your country of residence?

2) How old are you?

<input type="radio"/> less than 20 years old	<input type="radio"/> 20-29 years old	<input type="radio"/> 30-39 years old	<input type="radio"/> 40-49 years old	<input type="radio"/> 50-59 years old	<input type="radio"/> 60+ years
--	---	--	--	--	------------------------------------

3) How long have you been working for an online platform?

<input type="radio"/> less than one year	<input type="radio"/> 2 – 3 years	<input type="radio"/> more than 3 years
---	--------------------------------------	--

4) How would you describe your employment status?

- I'm a platform worker
- I'm a crowdworker
- I'm a worker in the app economy
- I'm an employee
- I'm a freelancer
- I'm self-employed
- Other:

*Please feel free to make comments on your assessment:*

5) How much time do you work for an online platform per month?

- 0 – 3 hours
- 4 – 10 hours
- 11 – 40 hours
- 41 – 100 hours
- more than 100 hours

6) Which type of platform work are you involved in?

- I'm working in the local area, e.g. driving a car, delivering food, cleaning, mending, repairing, etc.
- I'm working remote ("in the cloud"), e.g. transcribing audio snippets, describing photos
- Other:

7) Do you concurrently work for more than one platform?

- Yes
- No

*Please feel free to make comments on this*

### 8) Do you have another employment apart from working via an online platform?

- Self-employed /freelance
- Full-time employed
- Part-time employed
- Student
- No
- Other:

### 9) Why did you start working for an online platform?

Please indicate whether you agree to the following statements

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	Don't know
<b>a</b>	Working via a platform is my principle income	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>b</b>	I earn extra money by working via a platform	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>c</b>	I'm a platform worker because I didn't find another job	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>d</b>	I work for an online platform because I like the flexibility and autonomy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>e</b>	Working for an online platform will definitely be a temporary situation for me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>f</b>	Other reasons:					

### 10) How do you assess your working conditions?

Please indicate whether you agree to the following statements

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	Don't know
<b>a</b>	Platform work for me has more benefits than disadvantages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>b</b>	I enjoy my work via a platform generally	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>c</b>	The platforms operation system, workflows and algorithms are transparent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>d</b>	I am not just treated as an anonymous production factor, but as a human being on the platform.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>e</b>	The work I do is remunerated fairly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>f</b>	I have a contact person at the platform who can assist me with any unresolved questions or problems	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>g</b>	The platform workers communicate with each other in the real world	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>h</b>	The platform workers communicate with each other via social media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>i</b>	I don't face more social security risks than other worker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>J</b>	I find it easy to move from one platform to another	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 11) What are your expectations on trade unions?

Please indicate whether you agree to the following statements

		Strongly agree	Agree	Disagree	Strongly disagree	Don't know
<b>a</b>	Trade unions should organise platform workers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>b</b>	Trade unions should support the creation of online platform cooperatives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>c</b>	Trade unions should negotiate agreements with online platforms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>d</b>	Trade unions should support the self-organisation of online platform workers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>e</b>	Trade unions should certify online platforms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>f</b>	Trade unions should mediate conflicts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>g</b>	I have no expectations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Trade unions should provide advise/support for platform workers on the following topics:**

<b>h</b>	Legal assistance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>i</b>	Advice on income and social security issues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>j</b>	Support and advise on training and skills development	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>k</b>	Support and advice starting an own business	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>l</b>	Support in negotiations with the platform owner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>m</b>	Improving protection of platform workers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>n</b>	Other:					

**Thank you!**

**In case you have included your contact details we will keep you informed about the results of this survey and further activities in the context of the ETUC project on FAIR Digital Work.**

## Overview of cluster seminars

In the context of its project "Workers Participation: A key to fair digitalisation", the ETUC in cooperation with national affiliates in Denmark, Estonia, Spain and Germany organised a series of four cluster seminars.

The one day seminars followed a similar structure, including inputs from the hosting trade union organisations and representatives of the national government in the hosting country on developments as regards digitalisation. Furthermore, seminars provided space for further inputs by trade union and company workers representatives from six to seven further EU Member States on recent developments, good practices and other aspects related to workers participation in the context of managing digital change at company level and beyond.

Interim findings of the ETUC survey were presented at all four cluster seminars.

The following table summarized locations, time and focus countries participating in the cluster seminars.

### Cluster seminars in the context of the "Workers Participation: A Key to fair digitalisation" project

<b>Cluster seminar 1</b>	22.06.2017	Copenhagen / DK	Denmark, Norway, France, Ireland, Latvia, Croatia, Poland
<b>Cluster seminar 2</b>	19.09.2017	Tallinn/EE	Estonia, Sweden, Luxembourg, Italy, Malta, Romania, Lithuania
<b>Cluster seminar 3</b>	15.02.2018	Madrid/ES	Spain, Finland, Belgium, Greece, Cyprus, Slovakia, Bulgaria
<b>Cluster seminar 3</b>	04.06.2018	Berlin/DE	Germany, Netherlands, Austria, Portugal, UK, Hungary, Czech Republic, Slovenia