

Sixième Réunion régionale européenne
Genève Décembre 2000

L'Europe à l'heure de la mondialisation

Le travail décent
dans l'économie de l'information

VOLUME I

Rapport du Directeur général

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL GENÈVE

ISBN 92-2-212256-9

Première édition 2000

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications du Bureau international du Travail peuvent être obtenues dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse.

Table des matières

Volume I

Introduction	vii
L'Europe à l'heure de la mondialisation – le travail décent dans l'économie de l'information	1
Les technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'organisation du travail et de la production	2
<i>Effets sur l'emploi</i>	2
<i>Accès</i>	4
<i>Pénurie de personnel qualifié</i>	5
<i>Incidences sur l'organisation du travail et de la production</i>	11
<i>Liberté de localisation</i>	13
<i>Evolution des frontières de l'entreprise</i>	14
<i>Diversification du monde du travail</i>	14
<i>L'OIT, la technologie et le travail décent</i>	15
Migrations de main-d'œuvre	16
<i>La demande de spécialistes du logiciel</i>	16
<i>Main-d'œuvre très qualifiée: on se l'arrache</i>	22
<i>Migrations Est-Ouest</i>	23
<i>Protection des travailleurs migrants</i>	25
<i>La question du développement</i>	26
Organisation et représentation des employeurs et des travailleurs	28
<i>Améliorer l'accès grâce à la formation</i>	30
<i>Employabilité et apprentissage tout au long de la vie</i>	32
<i>Représentation</i>	34
<i>Flexibilité</i>	35
<i>Télétravail</i>	36
<i>Conditions de travail: contrôle, vie privée, santé</i>	38
<i>Potentiel des TIC pour les organisations d'employeurs et de travailleurs</i>	39
Protection sociale	43
<i>Création d'emplois, suppression d'emplois et chômage</i>	44

<i>Situation dans la profession et étendue de la protection sociale</i>	44
<i>Protection sociale complémentaire</i>	46
<i>Les TIC et l'application de la législation sur la protection sociale</i>	46
<i>Les TIC et la sécurité et la santé</i>	47
Questions pour la discussion	49

Volume II

Acronymes et abréviations	vii
1. Tendances du développement en Europe et en Asie centrale ..	1
Introduction	1
Pays d'Europe occidentale	2
<i>L'emploi dans le Traité d'Amsterdam</i>	2
<i>Evolution favorable du marché du travail dans quatre petits pays</i>	3
<i>Persistance de forts taux de chômage</i>	4
<i>Essor des services et des formes «atypiques» d'emploi</i>	4
<i>Situation des travailleuses</i>	5
<i>Dialogue social</i>	5
<i>Protection sociale</i>	6
Pays en transition	9
<i>L'héritage du passé</i>	9
<i>Le «consensus de Washington»</i>	10
<i>Tendances du développement</i>	10
<i>Situation de l'emploi</i>	13
<i>Migrations internationales de travailleurs</i>	16
<i>Dialogue social</i>	17
<i>Protection sociale</i>	19
2. Activités de l'OIT	23
Structure de l'OIT en Europe et en Asie centrale	23
<i>Bureau régional</i>	25
<i>Equipe consultative multidisciplinaire pour l'Europe centrale et orientale</i>	25
<i>Equipe consultative multidisciplinaire pour l'Europe orientale et l'Asie centrale</i>	27
<i>Correspondants nationaux</i>	29
<i>Bureaux de correspondance</i>	29
Relations avec l'Union européenne et les autres institutions régionales	32
Centre international de formation de l'OIT	34

Principales tendances de la coopération technique	35
<i>Priorités de l'assistance technique</i>	37
Promotion de l'emploi	41
<i>Politique de l'emploi</i>	41
<i>Statistiques du travail</i>	45
<i>Renforcement des institutions du marché du travail</i>	48
<i>Formation professionnelle</i>	56
<i>Développement de l'entreprise</i>	60
Protection sociale	66
<i>Sécurité et santé au travail</i>	66
<i>Inspection du travail</i>	71
<i>Programmes de prévention de la toxicomanie et de l'alcoolisme</i>	73
<i>Migrations internationales aux fins de l'emploi</i>	75
<i>Sécurité sociale</i>	76
Dialogue social et tripartisme	81
<i>Organismes de dialogue social</i>	82
<i>Politique des salaires et des revenus</i>	84
<i>Organisations d'employeurs</i>	87
<i>Organisations de travailleurs</i>	91
<i>Dialogue social au niveau sectoriel</i>	95
Droits fondamentaux des travailleurs	96
<i>Déclaration de l'OIT</i>	98
<i>Déclaration de Sofia</i>	99
<i>Progrès réalisés et questions en suspens</i>	99
<i>Liberté syndicale</i>	100
<i>Discrimination</i>	101
<i>Travail forcé</i>	102
<i>Egalité entre hommes et femmes</i>	102
<i>Travail des enfants</i>	104
 Annexe statistique	 109
Bibliographie	125



Introduction

Cette réunion régionale nous offre l'occasion rare d'explorer ensemble certains des grands changements économiques et défis sociaux auxquels l'Europe est aujourd'hui confrontée. C'est l'occasion de prendre un peu de distance par rapport à nos problèmes quotidiens, d'observer ce qui s'est passé ces dernières années et de déterminer les tendances les plus importantes pour l'avenir.

Certes, il existe d'autres organisations et structures européennes, mais la Réunion régionale européenne de l'OIT est le seul forum où les problèmes économiques et sociaux de la région dans son ensemble font l'objet d'un examen tripartite. Elle peut donc servir de pont entre des pays qui en sont à des niveaux différents de développement et avec d'autres organisations qui ne bénéficient pas d'une structure tripartite.

Europe, Est-Ouest: changement et interdépendance

La décennie passée a été turbulente en Europe. De nouvelles façons de voir ont provoqué des changements d'ordre économique et politique plus ou moins heureux. En Europe occidentale, l'intégration économique et sociale s'est poursuivie, et la convergence des économies définie par les critères de Maastricht est un remarquable exemple d'engagement envers un but régional. Cependant, la croissance économique a été inégale et, pendant une grande partie de la décennie, trop lente pour répondre au problème enraciné du chômage; les reculs qui ont pu être enregistrés s'expliquent principalement par l'évolution des politiques et pratiques du marché du travail, qui ne sont jamais aussi efficaces que lorsqu'elles se fondent sur le dialogue social. L'accélération récente de la croissance se répercute de façon plus générale sur l'emploi, qui offre de meilleures perspectives d'avenir, mais plusieurs années de croissance soutenue seront nécessaires pour atteindre le plein emploi dans la plupart des grands pays de la région.

En Europe centrale et orientale, la transition a donné des résultats plus variés et, dans la plupart des pays, la transformation politique est

bien plus avancée que la restructuration économique. La consolidation des institutions démocratiques est loin d'avoir généré des gains économiques rapides, et certaines attentes du début des années quatre-vingt-dix étaient beaucoup trop optimistes. La majorité des États d'Europe et d'Asie centrale en sont encore à se débattre avec les problèmes liés aux profonds changements associés au passage à l'économie de marché, ainsi qu'à une série de crises et de conflits.

L'Europe n'est peut-être plus un continent divisé politiquement. Mais les différences de niveaux de développement entre États de la région sont très grandes et s'accroissent. Certes, pour ce qui est du développement de l'économie de marché, plusieurs pays en transition, en particulier les candidats à l'accession à l'Union européenne, ont obtenu des résultats encourageants, mais il y a encore beaucoup à faire pour éviter qu'un fossé ne se creuse dans la région entre les nations les plus riches et les autres.

«L'incubateur social» européen

L'Europe en général et les États membres de l'Union européenne en particulier peuvent se targuer d'avoir des politiques sociales parmi les plus ouvertes et les plus efficaces du monde, ce que l'on appelle parfois «le modèle social européen». Ce modèle varie d'un pays à l'autre, mais l'État-providence est né en Europe, laquelle continue de croire profondément en un ensemble de valeurs qui proscrient toute forme d'exclusion ou d'inégalité par trop criante, et qui tient pour légitimes l'intervention de l'État et les politiques actives du marché du travail lorsqu'elles visent à soutenir l'initiative et à aider les travailleurs dans des situations vulnérables. C'est un système qui associe concurrence entre entreprises et solidarité entre citoyens. Malgré les pressions qui s'exercent aujourd'hui en faveur de la réduction du coût de la protection sociale, ce système conserve, sur le fond, sa légitimité sociale et politique dans toute la région. Cependant, on l'incite de toutes parts à se moderniser, à s'adapter à l'environnement économique en mutation.

La façon dont ce défi sera relevé aura des répercussions bien au-delà de l'Europe; c'est en effet dans cette région que, de toutes sortes de façons, se joue aujourd'hui l'avenir de la politique sociale et que se forgent les solutions aux problèmes sociaux liés à la mondialisation. L'Union européenne a déjà posé plusieurs jalons importants dans le cadre du Traité d'Amsterdam et de la stratégie européenne pour l'emploi adoptée au Sommet de Luxembourg sur l'emploi; cette orientation a été approuvée au plus haut niveau par le Conseil européen de Lisbonne cette année. Ce cadre guide aussi l'élaboration des

politiques dans les pays candidats à l'accession, qui doivent s'atteler à la redéfinition simultanée de leurs institutions économiques et sociales; mais la voie a déjà été tracée, et des solutions existent dans de nombreux domaines.

L'une des caractéristiques fondamentales du modèle européen est le dialogue social. La participation des partenaires sociaux est un outil précieux pour l'aboutissement de solutions consensuelles et l'établissement d'une stabilité sociale qui est le fondement d'une société juste et démocratique. Le principe du dialogue social est aussi au cœur de l'Organisation internationale du Travail. Il y a d'innombrables avantages à partager l'expérience nationale, régionale et institutionnelle dans la pratique du dialogue social, et c'est une condition importante pour l'application d'un ordre du jour commun.

La mondialisation et la révolution de l'information

L'Union européenne dans son ensemble répond presque intégralement à sa propre demande économique; 10 pour cent seulement de son produit intérieur brut fait l'objet d'un échange en dehors de l'Union. Elle peut résister aux chocs du système commercial mondial, comme il ressort de l'impact limité qu'a eu sur elle la crise financière de l'Asie de l'Est. Ce n'est pas le cas de la plupart des pays d'Europe centrale et orientale qui, du jour au lendemain, se sont trouvés immergés dans des systèmes commerciaux dans lesquels ils n'arrivent pas encore à soutenir la concurrence. Pour eux, la mondialisation est synonyme d'opportunités, mais comporte aussi un risque, celui de l'insécurité croissante, et une certitude, celle de l'accroissement des inégalités, tant à l'intérieur des pays qu'entre eux.

Mais qui dit mondialisation ne dit pas que commerce. La mondialisation, c'est aussi le développement des marchés financiers et l'accélération des flux de capitaux, sur lesquels l'économie européenne n'a qu'une influence limitée. C'est également l'économie mondiale du savoir, dans laquelle l'Europe occidentale défend sa place avec un certain succès, mais ce n'est pas une économie où il est possible de se reposer sur ses lauriers. Pour les entreprises du continent, c'est une gageure. La révolution de l'information modifie à la fois les problèmes et leurs solutions, et cela partout et pour tous. Les réponses varieront en fonction des qualifications, des capitaux et des capacités de recherche, mais le principe est le même pour tous: le progrès social et économique est tributaire d'une participation réussie à l'économie du savoir.

C'est pourquoi ce premier volume du rapport est consacré à la révolution de l'information. La réunion régionale met l'accent sur les

activités de l'OIT, or l'économie du savoir est au cœur même de nos activités. Il est important de saisir cette occasion pour examiner comment les technologies de l'information et de la communication transforment le paysage économique et social. Tout le problème est là, qui déterminera l'échec ou le succès de la politique sociale. L'économie du savoir est porteuse d'opportunités et d'enjeux sans précédent. Elle donne lieu à de nouvelles formes de production, d'entreprises, d'éducation, d'organisation.

L'émergence de l'économie des connaissances brouille beaucoup de nos hypothèses, et en particulier change le monde du travail. Toute révolution de la production entraîne une transformation des modes de travail, des règles, des institutions, avec ses gagnants et ses perdants. La révolution industrielle a créé l'ouvrier salarié urbain. La production de masse dans les fabriques de Henry Ford a débouché sur un nouveau type d'emploi, stable, régulier et protégé, qui est devenu le point de référence pour les travailleurs et les employeurs. L'économie du savoir crée aujourd'hui ses propres formes de travail. Le développement des réseaux engendre des phénomènes économiques et sociaux spectaculaires, notamment de nouveaux types d'entreprises qui reposent sur le savoir et, ce faisant, forge de nouvelles relations d'emploi. Dans certaines professions, la distinction entre emploi et emploi indépendant devient floue. Mais il n'y a pas que l'entreprise qui change, les travailleurs aussi sont capables de s'organiser selon des modalités nouvelles. Quant aux consommateurs, en rassemblant, de façon instantanée et dans le monde entier, des informations sur les pratiques des entreprises, ils peuvent faire pression sur elles pour qu'elles respectent les normes environnementales ou sociales. De nouvelles formes d'activité économique deviennent possibles, notamment le commerce électronique; toutes sortes de travaux peuvent être réalisés n'importe où et être rapidement transférés là où se trouvent les compétences et les capacités, d'où l'expansion du télétravail.

Nous sommes au début de cette transformation, et c'est pourquoi il nous est difficile de savoir jusqu'où cela ira. Mais déjà se posent à propos de la politique sociale beaucoup de questions critiques, auxquelles il faut répondre. J'estime que l'OIT se doit, sans même attendre de disposer de suffisamment d'informations, de travailler avec ses mandants pour rester à l'avant-garde du progrès dans ce domaine.

Le travail décent dans le nouvel environnement économique: la dimension humaine

L'objectif du travail décent, qui incorpore les quatre objectifs stratégiques de l'Organisation – principes et droits fondamentaux au tra-

vail, emploi, protection sociale et dialogue social –, résume l'ordre du jour du BIT. Les façons dont les activités de l'OIT ont, ces cinq dernières années, été mises au service de cet objectif sont résumées dans le volume II de ce rapport. Dans le nouvel environnement économique et social, le travail décent répond aux aspirations des gens – un emploi productif, le respect de leurs droits, la sécurité et la protection et la possibilité de participer aux décisions qui les concernent.

Ces différentes dimensions du travail décent doivent retenir l'attention dans l'économie du savoir. Certains droits sont relativement faciles à établir et à maintenir, parce que l'accès à la connaissance est facilité. En revanche, d'autres droits sont menacés si les nouvelles technologies débouchent sur une surveillance ou une intensité accrues du travail. L'emploi peut offrir moins de sécurité, ou les systèmes existants de protection sociale peuvent être inadaptés aux nouvelles formes de relations d'emploi. D'un autre côté, les possibilités de créer de nouveaux emplois sont énormes, sous réserve que les institutions, l'infrastructure et les politiques macroéconomiques soient adaptées, propices à l'éclosion des entreprises et à leur essor. Les migrations aussi prennent une importance accrue, qu'il s'agisse de travailleurs qui vont là où existe une demande de qualifications dans le domaine des nouvelles technologies, ou du travail qui se déplace dans des pays et des régions dotés de capacités de prestations et de communication. De nouvelles formes de dialogue social émergent, et les syndicats et les organisations d'employeurs ont commencé d'offrir de nouveaux services à leurs membres, ou de s'organiser et de négocier de façon différente. Le volume I du rapport passe en revue certains problèmes issus de ces changements et pose plusieurs questions fondamentales susceptibles de faire avancer le débat tripartite: comment faire en sorte que la société de l'information soit facteur d'inclusion sociale? Comment aborder les questions liées du développement des qualifications, des migrations et de l'investissement? Comment aider les directions à s'adapter? Comment améliorer les institutions du marché du travail? Comment accroître les capacités des gouvernements, des employeurs et des syndicats?

Pour que cela soit un jeu à somme positive, nous devons forger une vision commune quant à la façon de relever ces défis. Potentiellement, nous avons tous à y gagner.

En cela j'ai besoin de vos conseils. Cette réunion est l'occasion de revoir le partenariat qui existe entre le BIT et ses mandants de la région, d'évaluer la pertinence de son travail et de déterminer les domaines qui méritent d'être renforcés ou ajustés. Un nombre croissant de pays adhèrent à une conception commune de l'emploi et de

la politique sociale, et il nous faut réfléchir ensemble sur ce que doit être le rôle de l'OIT et comment l'assumer de la façon la plus efficace. Je crois que nous pouvons envisager l'avenir avec détermination en nous fixant une mission qui reflète nos idéaux et nos valeurs communes, compte tenu de la situation de chaque Etat Membre. Faire nôtre un ordre du jour en lequel tous nous croyons, et vis-à-vis duquel nous sommes tous engagés, est un moyen de catalyser nos forces pour trouver des moyens créatifs d'accélérer la réalisation de notre objectif: un travail décent pour tous.

Juan Somavia
Genève, septembre 2000.



L'Europe à l'heure de la mondialisation: le travail décent dans l'économie de l'information

Le travail – son contenu, ses modalités, sa localisation – change dans les sociétés européennes. L'organisation de la production, elle aussi, évolue. Le rythme et la profondeur de ces transformations, qui n'en sont qu'à leurs débuts, varieront d'un pays ou d'un secteur à l'autre mais, avec la pénétration continue des applications de la technologie de l'information et de la communication (TIC) dans l'économie et la société, leur impact se fera sentir partout. Des risques sont à craindre, mais tout porte à croire aussi que les moyens de subsistance et la vie des Européens s'en trouveront améliorés.

Les changements sont induits par la simultanéité de différents facteurs: convergence des technologies (multimédia); coût décroissant de l'informatique et accélération rapide de la vitesse de calcul; normes communes – sans lesquelles il n'y aurait pas d'effet de généralisation; capacité accrue des télécommunications (large bande); accès à Internet. Il en résulte que l'information et la communication sont moins tributaires du temps et de l'espace. Quand ces limites disparaissent, les contraintes relatives à la localisation et à l'activité font de même: temps de travail et temps des loisirs se confondent; lieu de travail et domicile deviennent moins distincts; apprendre et travailler sont des activités liées; les frontières à l'intérieur de l'entreprise et entre les entreprises perdent de leur netteté; la distinction entre travail dépendant et travail indépendant devient plus floue. Une petite entreprise qui démarre, ou «jeune pousse», peut immédiatement avoir accès au marché mondial. Au-delà du lieu de travail, les changements sont tout aussi profonds. Où que l'on se trouve, l'accès à la connaissance est possible. La recherche d'un emploi gagne en efficacité, ce qui, en soi, peut réduire le chômage.

Le présent volume I du rapport examine les effets des technologies de l'information et de la communication dans certains domaines

clés et institutions du marché du travail en Europe. Cette question est traitée de façon plus globale, sous l'angle de l'économie mondiale, dans le rapport à paraître sur *L'emploi dans le monde 2000 – Le travail décent dans la société de l'information*. Ce volume analyse tout d'abord les effets des TIC sur les structures et le comportement de l'activité économique, puis présente le débat qui s'amorce sur les migrations de main-d'œuvre liées à leur diffusion et examine les pénuries de main-d'œuvre qui semblent en découler. La section suivante montre comment les organisations d'employeurs et de travailleurs s'efforcent de relever les défis du changement. Le volume décrit ensuite les effets sur la protection sociale des transformations induites par les TIC et se termine par des questions pour la discussion.

Les technologies de l'information et de la communication et l'organisation du travail et de la production

«Le secteur [des TIC] inclut la fabrication d'équipements de télécommunications, d'ordinateurs, de semi-conducteurs et autres matériels électroniques, la prestation de services de télécommunications et de services informatiques, et les logiciels. C'est la branche d'activité la plus importante et dont la croissance est la plus rapide¹». Le secteur à proprement parler n'emploie pas plus de 5 pour cent de la main-d'œuvre dans aucun pays européen – à l'exception notoire de la Suède, où cette part s'élève à plus de 10 pour cent. Mais les profondes transformations en cours et attendues de l'économie et du marché du travail en Europe découlent surtout de *l'utilisation* des nouvelles technologies dans les secteurs autres que celui des TIC.

Effets sur l'emploi

La seule certitude à ce jour est que ces technologies vont provoquer des changements; quant aux orientations futures, elles dépendent des politiques, des institutions et des choix sociaux. Cependant, certaines conséquences semblent inéluctables: réduction des coûts, hausse de la productivité, expansion des marchés et création de nouveaux débouchés, possibilités accrues d'innover et d'entreprendre. Il est dès lors évident et logique que de cette révolution technique et de sa diffusion découlent de nouveaux modes de destruction et de création d'emplois.

¹ UNESCO: *Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000* (Paris, 1999), p. 27.

Création d'emplois:

- la baisse des coûts des transactions entraîne une amélioration de l'efficacité et de la productivité, favorable à l'augmentation du taux de croissance potentiel et à la réduction de la pression inflationniste – c'est ce qu'on appelle «la nouvelle économie»;
- le potentiel de croissance accru crée des emplois dans «l'ancienne économie», tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, par exemple grâce aux liens commerciaux entre l'Europe occidentale et l'Europe orientale;
- le secteur des TIC est le secteur qui croît le plus vite dans la plupart des pays développés, la pénurie de qualifications étant apparemment le seul facteur qui limite cette croissance;
- Internet détient un fort potentiel pour la création d'entreprises. L'«effet réseau» des nouvelles techniques entraîne la naissance de nouveaux marchés, l'expansion de ceux qui existent déjà, l'apparition de nouveaux services et de nouvelles professions. Ce qui favorise le plus cette source de création d'emplois est qu'elle présente moins de problèmes d'accès. Le capital physique et les fonds comptent moins que le capital intellectuel ou le savoir;
- grâce à l'informatique et aux télécommunications, le travail peut être exécuté en tout lieu, d'où l'accroissement possible de l'offre de main-d'œuvre en Europe. Les conflits d'horaires (ou la discrimination), qui empêchaient certaines catégories de participer à la vie active – femmes ayant des responsabilités familiales, personnes à mobilité réduite – peuvent être surmontés.

Suppression d'emplois:

- les TIC ont permis, en très peu de temps, à certains secteurs de l'économie de réduire considérablement le nombre de travailleurs affectés, par exemple, à des tâches administratives de routine. Par ailleurs, alors que ces technologies semblent favoriser l'esprit d'entreprise et la croissance des petites entreprises, leur convergence a donné lieu, parallèlement, à une vague de fusions entre grandes entreprises du secteur des télécommunications et des branches connexes. L'emploi dans les télécommunications en Europe a augmenté au total, mais cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas eu de pertes d'emplois. L'effet net sur l'emploi et le chômage de la diffusion des TIC variera selon le pays, la région et le secteur. Il est très risqué d'établir des estimations compte tenu de la difficulté, en général, de distinguer l'impact des TIC des facteurs conjoncturels (expansion générale, contraction de l'activité économique, etc.);

- la relocalisation des emplois se trouve aussi facilitée. En effet, il existe en Europe, tant à l'Ouest qu'à l'Est, à la fois une main-d'œuvre qualifiée en technologie de l'information et de substantielles différences de coûts, notamment du travail; il est donc possible que la diffusion des TIC modifie considérablement la division du travail;
- les professions ou activités qui consistent principalement à recevoir l'information, à la traiter et à la transmettre sont désormais en concurrence avec les moyens de communication électroniques, plus directs. Toute fonction intermédiaire – celle par exemple d'agent de change, de libraire, d'agent de voyage – peut être exécutée par voie électronique. De la même façon, les produits qui peuvent être transmis numériquement ne nécessitent pas de point de vente physique. Aujourd'hui, moins de 5 pour cent des ventes de logiciels se font en ligne ², mais ce pourcentage est amené à augmenter. Cela vaut aussi pour les produits audio (musique) et vaudra bientôt pour les produits vidéo. Cette élimination de l'intermédiaire par l'électronique a été appelée la «désintermédiation». Celle-ci va se poursuivre, mais on constate aujourd'hui une tendance inverse à la «réintermédiation» ou «infomédiation», qui consiste à aider les consommateurs à naviguer à travers une information omniprésente.

Accès

Les effets des TIC sur l'emploi dépendent de beaucoup de facteurs, mais avant tout de l'accès à ce que l'on appelle «la nouvelle économie», question qui continue de susciter des débats en Europe et ailleurs. L'optimisme concernant le *potentiel* des TIC est dans la plupart des cas justifié, même s'il est parfois exagéré. Cela toutefois ne protège pas les Européens du risque réel d'une aggravation des inégalités, certains secteurs ne profitant pas des avantages qui découlent de la révolution technologique. Le Conseil européen, convaincu des atouts qu'offrent les technologies de l'information, reconnaît aussi qu'il existe des inconvénients: «plus de 15 millions d'Européens sont toujours sans travail ... les déséquilibres marqués entre les taux de chômage régionaux sont des problèmes dont continuent à souffrir de façon endémique certaines parties de l'Union. Le secteur des services est sous-développé, en particulier dans les domaines des télécommu-

² Estimations tirées de l'ouvrage de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques): *Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE 2000 - TIC, commerce électronique et économie de l'information* (Paris, 2000).

nications et de l'Internet. Le manque de personnel qualifié ne cesse de s'aggraver, surtout dans le secteur des technologies de l'information...»³. Ces problèmes se posent avec encore plus d'acuité en Europe centrale et orientale. On peut donc s'attendre à ce que les écarts se creusent à mesure que les avantages de la société de l'information se feront sentir.

L'Europe dans son ensemble est à la traîne des Etats-Unis en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Il y avait 50 millions d'Européens connectés à la fin de 1999, soit trois fois moins qu'aux Etats-Unis. Pourtant, c'est dans les pays de l'Union européenne (UE) que l'usage d'Internet croît le plus rapidement⁴. Ainsi, à la fin de 1999, il y avait en Europe, selon les estimations, 29 millions d'utilisateurs sur le lieu de travail, soit 28 pour cent de la main-d'œuvre. Ce chiffre devrait passer à 77 millions (70 pour cent) d'ici à 2004⁵. Le commerce électronique, quasiment inexistant il y a deux ans à peine, représentait 17 milliards de dollars à la fin de 1999 et devrait, selon les prévisions, doubler en 2000 puis à nouveau en 2001. Le taux de raccordement varie beaucoup d'un pays à l'autre. Tel que mesuré par le nombre d'ordinateurs connectés pour 1 000 habitants, c'est la Finlande qui arrive en tête dans l'Union européenne et la Grèce qui est au dernier rang. Dans les pays d'Europe centrale et orientale (PECO), l'Estonie et la Slovénie détiennent le record, dépassant certains pays de l'UE, alors qu'au Bélarus et en Ukraine le taux de raccordement est excessivement faible – 800 fois plus bas au Bélarus qu'en Finlande⁶. Le tableau 1 montre le pourcentage d'utilisateurs d'ordinateurs personnels (PC) et d'Internet, l'effectif étudiant en mathématiques et informatique, le pourcentage de femmes dans cet effectif et le nombre de PC par étudiant inscrit dans ces matières. La figure 1 fait état d'une forte corrélation entre le taux de connexion et le coût des télécommunications.

Pénurie de personnel qualifié

Outre les obstacles techniques, réglementaires et autres, plusieurs facteurs socio-économiques entravent l'accès à Internet, dont l'utilisa-

³ *Conclusions de la présidence*, Conseil européen de Lisbonne, 23 et 24 mars 2000, paragr. 4.

⁴ Commission européenne: *Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information*, document établi sur la base du document COM (2000) 48 final, http://www.europa.eu.int/comm/dg05/socdial/info_soc/index_fr.htm.

⁵ *Ibid.*, p. 15.

⁶ Commission européenne: *Status report on European Telework Online: New methods of work 1999* (sept. 1999), p. 95, peut être consulté sur <http://www.eto.org.uk/twork/tw99/index.htm>.

Tableau 1. Ordinateurs personnels (PC) et utilisateurs d'Internet; effectif étudiant en mathématiques et informatique (milieu des années quatre-vingt-dix); croissance de cet effectif (début des années quatre-vingt-dix); pourcentage de femmes dans cet effectif; nombre de PC par étudiant en maths ou informatique (milieu des années quatre-vingt-dix).

	<i>Nombre de PC (pour 100 habitants)</i>	<i>Nombre d'utilisateurs d'Internet (pour 100 habitants)</i>	<i>Effectif étudiant maths-informatique (pour 1 000 habitants)</i>	<i>Croissance de cet effectif (en pourcentage par an)</i>	<i>Pourcentage de femmes</i>	<i>Nombre de PC par étudiant</i>
Albanie	...	0,0	0,1	36,4	45,5	...
Allemagne	26,0	8,6	1,4	0,0	24,1	185
Arménie	...	0,0
Autriche	22,0	6,6	2,2	3,7	21,5	99
Azerbaïdjan	...	0,0
Bélarus	...	0,0
Belgique	21,0	7,7	1,0	52,6	22,9	204
Bosnie-Herzégovine	...	0,0
Bulgarie	3,0	0,0	0,4	4,2	55,3	68
Chypre	1,0	0,0
Croatie	2,1	0,9	0,2	-1,8	29,6	135
Danemark	36,0	17,9	1,1	-18,0	26,1	333
Espagne	11,0	5,0	2,2	12,7	31,8	49
Estonie	0,7	0,3	0,4	5,7	44,4	17
Ex-Rép. yougoslave de Macédoine	...	0,1	0,4	-8,9	65,8	...
Finlande	28,0	30,5	2,8	4,6	18,4	100
France	20,0	4,7
Géorgie	...	0,0
Grèce	6,0	2,2
Hongrie	4,4	1,0	0,4	49,2	20,1	114
Irlande	15,0	7,2	0,8	5,1	32,3	181

Tableau 1. *Suite*

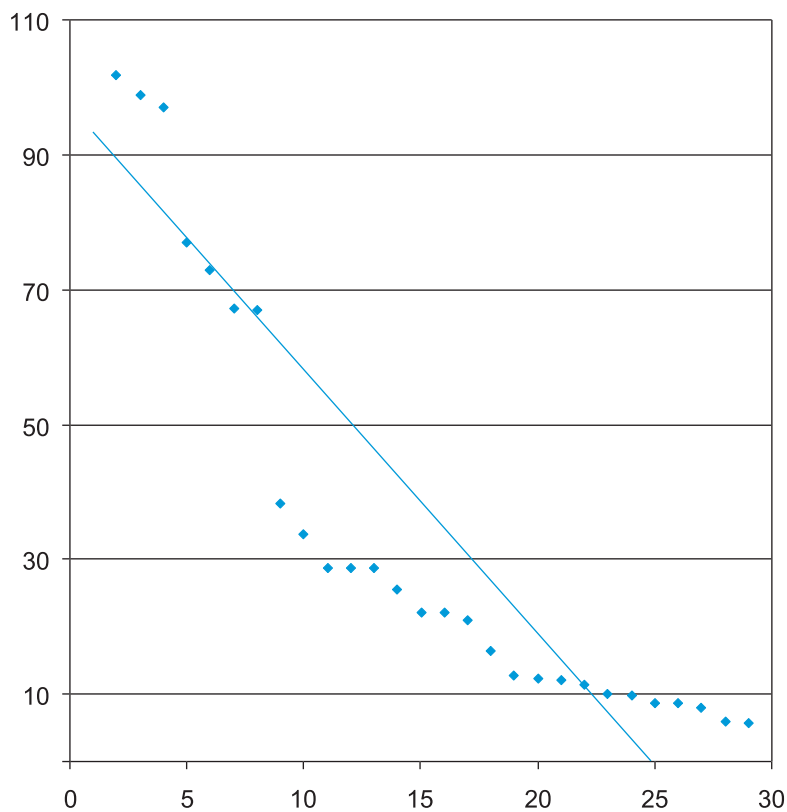
	Nombre de PC (pour 100 habitants)	Nombre d'utilisateurs d'Internet (pour 100 habitants)	Effectif étudiant maths-informatique (pour 1 000 habitants)	Croissance de cet effectif (en pourcentage par an)	Pourcentage de femmes	Nombre de PC par étudiant
Islande	...	32,0	1,0
Italie	12,0	3,7	0,9	1,0	43,1	138
Israël	...	9,6	1,2	22,0	34,7	...
Kazakhstan	0,4
Kirghizistan	0,4
Lettonie	0,8	1,6	1,9	63,2	31,2	4
Lituanie	0,6	0,3	0,5	13
Luxembourg	37,0
Moldova, Rép. de	0,3	0,0	0,3	579,0	...	8
Norvège	39,0	30,4	0,4	41,4	27,6	1 083
Pays-Bas	34,0	12,5	0,5	36,6	10,2	659
Pologne	3,6	1,2	0,3	9,9	56,3	109
Portugal	13,0	2,5	1,3	34,3	46,2	100
Roumanie	0,5	0,2	0,6	...	57,8	10
Royaume-Uni	27,0	13,7	1,9	17,5	25,2	143
Russie, Fédération de	2,4	0,4	1,0	0,0	57,8	23
Slovaquie	...	1,9	0,2	-0,5	22,5	...
Slovénie	4,8	5,0	0,1	-16,5	38,1	460
Suède	36,0	29,0	1,8	9,1	27,3	197
Suisse	44,0	13,8	0,4	0,4	14,4	1 073
République tchèque	6,8	1,9	0,3	7,7	13,8	230
Turquie	0,5	19,5	33,0	...
Ukraine	0,6	0,1

Note: ...: données non disponibles.

Sources: OCDE: *Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE 2000. TIC, commerce électronique et économie de l'information* (Paris, 2000), pour les données relatives à l'utilisation d'Internet (données de 1998); UNESCO: *Rapport mondial sur la communication et l'information 1999-2000* (Paris, 1999), pour les chiffres sur les utilisateurs de PC et d'Internet (données de 1996); *Annuaire statistique 1998* (Paris, 1998).

Figure 1. Corrélation entre le nombre de serveurs Internet pour 1000 habitants et le coût relatif de l'accès (coût du prestataire de services Internet et des communications téléphoniques locales/PIB par habitant)

Serveurs Internet



Coût d'accès relatif dans des pays européens

Source: corrélations établies par le BIT sur la base de données présentées dans un document de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU): *Information technology, globalization and development: Challenges and opportunities in the ECE region*, second draft (Genève, CEE-ONU, juin 2000)

tion varie selon les groupes de population: elle est la plus élevée dans la catégorie des hommes jeunes, d'un bon niveau d'instruction et à revenus élevés, les femmes ne représentant que 25 pour cent des utilisateurs en Europe à la fin de 1998⁷. La figure 2 montre qu'il existe une corrélation entre le nombre de serveurs Internet et le niveau d'instruction, mesuré par le taux de scolarisation. Les TIC ont créé une vaste demande de personnes qualifiées pour établir et entretenir les systèmes d'information en ligne et fournir les services que ces systèmes ont rendu possibles (commerce électronique). Cette demande est loin d'être satisfaite: d'après une estimation, en Europe, le nombre d'emplois de ce type, dans les secteurs autres que celui des TIC, devrait passer de 9 millions en 1998 à 12,3 millions en 2002, soit un taux annuel de croissance de 8,1 pour cent. Or, en 1998, il y avait 500 000 offres d'emploi non pourvues et on s'attend à ce que ce chiffre passe à 1,6 million en 2002, soit un taux annuel d'accroissement du déficit de 33,7 pour cent⁸. Les qualifications requises pour ces nouveaux emplois sont en général très différentes de celles qu'ont les travailleurs excédentaires, dont les possibilités de recyclage et de redéploiement dépendront en grande partie de l'effectif de travailleurs disponibles ayant déjà la formation demandée. Compte tenu du vieillissement de la population européenne, le recyclage est un enjeu prioritaire.

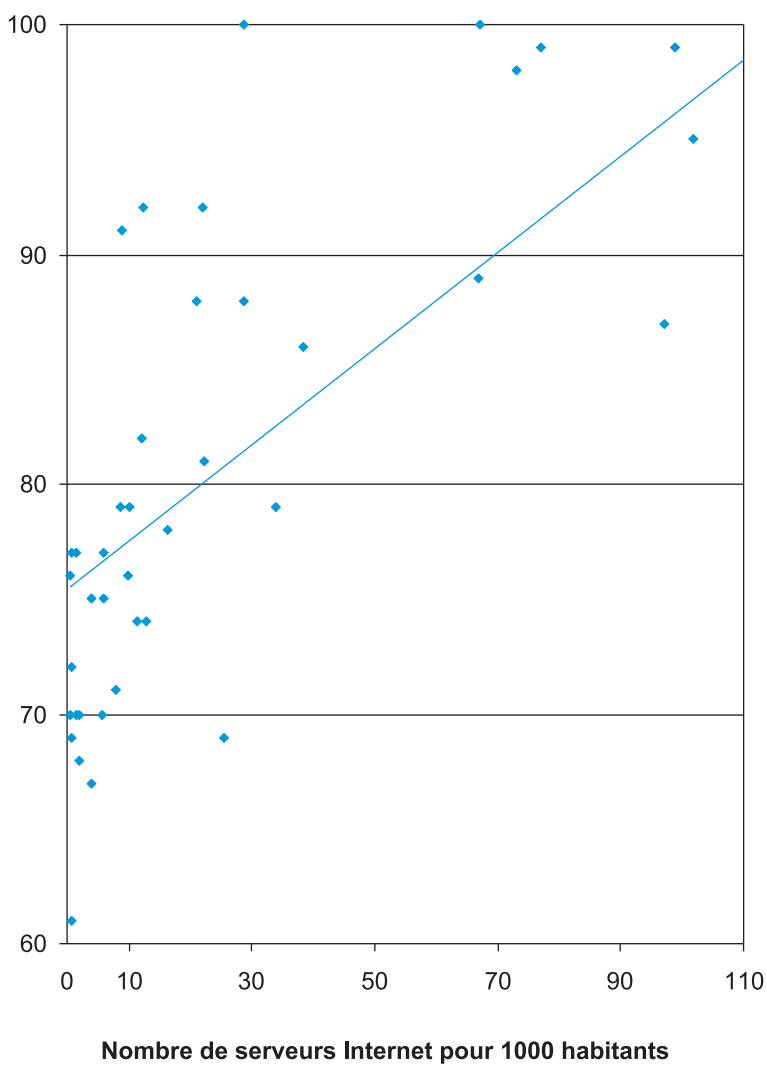
Ce déficit en personnel qualifié comporte plusieurs conséquences:

- alors que le chômage frappe durement certaines régions, des pénuries de qualifications apparaissent dans les domaines qui affichent la croissance la plus forte. Ces pénuries ralentissent l'investissement dans le secteur des TIC et infléchissent la croissance. Selon une estimation d'Europe occidentale, le manque à gagner pour le PIB s'élèverait à 106 milliards de dollars depuis 1998, chiffre qui augmentera si la situation ne s'améliore pas⁹;
- la formation devient hautement prioritaire, tant pour les gouvernements que pour les employeurs et les syndicats, d'autant plus que la population active vieillit;
- la formation étant un investissement qui se rentabilise à long terme, les employeurs appellent à un assouplissement des lois sur l'immigration;

⁷ Commission européenne: *Stratégies pour l'emploi, op. cit.*

⁸ *European Information Technology Observatory 2000 (EITO 2000).*

⁹ C. Rhoads: «Germany faces storms over tech staffing», *Wall Street Journal* (New York), 7 mars 2000.

Figure 2. Corrélation entre utilisation d'Internet et niveau d'instruction**Taux de scolarisation dans des pays européens**

Source: corrélations établies par le BIT sur la base de données présentées par la CEE-ONU, *op. cit.*

- compte tenu de l'ampleur de la pénurie, l'immigration peut être une solution pour le pays hôte mais pose, pour le pays exportateur de main-d'œuvre, le problème de la fuite des cerveaux;
- si la pénurie de main-d'œuvre qualifiée persiste, les entreprises pourraient être tentées de recourir de plus en plus à la délocalisation et de s'installer là où sont les compétences.

Il est probable que les travailleurs des pays et organisations où existe déjà un degré élevé de sécurité de l'emploi auront davantage de possibilités de recyclage et de redéploiement. La législation relative à la protection de l'emploi fait que, d'un point de vue financier, recyclage et redéploiement sont relativement plus avantageux pour l'employeur. Il en résulte que les mêmes changements technologiques risquent d'avoir sur le marché du travail des effets différents d'un pays à l'autre, en fonction du degré de protection de l'emploi que chacun offre. L'âge et la capacité d'adaptation à la nouvelle technologie imposeront aussi dans certains cas des contraintes qui, sur un marché de la main-d'œuvre étroit, ne devraient pas être trop difficiles à surmonter. En revanche, sur un marché déprimé, les travailleurs licenciés âgés courent beaucoup plus le risque de se retrouver dans une situation de chômage structurel.

Incidences sur l'organisation du travail et de la production

Les TIC modifient la logique de l'organisation du travail dans le monde industriel: grandes entreprises hiérarchiques aux frontières bien définies, descriptions de postes relativement stables, sécurité de l'emploi allant de pair avec des emplois à plein temps («typiques»). L'une des raisons qui explique le développement de hiérarchies complexes dans les entreprises est la difficulté à faire circuler l'information. Or la communication est vitale pour toute organisation, et c'est pour pallier l'impossibilité de communiquer à tout moment de manière profonde et interactive avec l'ensemble des salariés que se sont mis en place des niveaux hiérarchiques qui ont servi de courroies de transmission de l'information du haut vers le bas. Les nouvelles technologies vont loin en supprimant ces contraintes liées au temps et à la distance. Ce faisant, elles rendent superflus les canaux de communication au sein de l'entreprise, et il est probable qu'avec les TIC la tendance à la réduction du nombre de niveaux hiérarchiques va s'accélérer. Déjà, plus de la moitié de la main-d'œuvre des pays européens les plus riches est affectée à des travaux qui consistent essentiellement à traiter l'information.

Le contenu du travail repose davantage sur la connaissance et moins sur la force physique. Cela vaut non seulement pour les nouveaux métiers qui sont apparus avec les TIC, comme les concepteurs de sites Web, mais aussi pour les compétences qui autrefois s'appliquaient directement à la main-d'œuvre et qui aujourd'hui s'appliquent aux logiciels. C'est ainsi que maintenant les machinistes sont susceptibles d'être des spécialistes de l'informatique. La plus grosse partie de la valeur ajoutée dans l'industrie automobile vient désormais des logiciels et des composants électroniques.

Il y a beaucoup plus de savoir intégré dans la production des produits matériels, et beaucoup plus de «produits» (c'est-à-dire de services) vendus sur le marché sont du savoir. La structure et l'organisation du travail et les relations professionnelles s'en trouvent modifiées. La qualité devient un élément essentiel de l'avantage compétitif, et le personnel est la source de cette qualité. Les travailleurs qui participent à la production de connaissances acquièrent du pouvoir dans la mesure où c'est d'eux dont dépend en grande partie l'avantage compétitif. Comme la connaissance est tributaire de l'accès à l'information, les hiérarchies et les descriptions de postes trop restrictives deviennent dysfonctionnelles. L'autonomie et le travail en équipe sont plus appropriés.

La «matière première» de ce travail fondé sur le savoir est l'information, à laquelle Internet donne accès, de manière immédiate, 24 heures sur 24. La perception du temps de travail évolue. Ces «outils de travail» du nouvel atelier que sont l'information et le traitement de l'information ne restent pas sur le lieu de travail à la fin de la journée et la frontière entre travail et loisirs devient floue, tendance que certains facteurs favorisent. Avec la mondialisation, la concurrence s'accroît pour toutes les entreprises mais, à l'ère où le temps et l'espace ne sont plus des obstacles à la concurrence, le délai de mise sur le marché est devenu le facteur essentiel de l'avantage compétitif. De même que les marchés financiers, l'entreprise mondiale productrice de connaissances peut fonctionner 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en tant que chaîne globale continue de création de valeur. Le «lieu de travail» peut être déplacé vers un autre fuseau horaire et, contrairement au travail physique, n'a besoin d'aucun canal matériel de distribution. De ce fait, la législation et la réglementation d'un pays peuvent devenir le maillon faible ou, au contraire, le point fort de ces chaînes mondiales de création de valeur, attirant le travail ou, au contraire, le décourageant. Bien qu'il soit difficile d'obtenir des données exhaustives, on peut dire que le déplacement du travail numérique d'Europe occidentale en Europe orientale est déjà une réalité, et

ce mouvement va probablement se poursuivre. On peut fort bien imaginer un monde où le travail électronique et séquentiel en équipe aboutirait à une division du travail plus coordonnée entre des fuseaux horaires complémentaires de la région.

Liberté de localisation

La proximité physique est sans importance pour beaucoup de travaux, surtout lorsqu'il s'agit d'un produit numérique. Selon les estimations, il y aurait neuf millions de télétravailleurs dans l'Union européenne¹⁰. La liberté de localisation du travail promet des changements en matière de géographie économique. Elle peut être un moyen de remédier au surpeuplement urbain et d'assurer un développement spatial plus équilibré; elle peut faciliter l'intégration dans le monde du travail des handicapés et autres personnes à mobilité réduite, des femmes qui ont des responsabilités familiales ou encore des victimes de discrimination; elle peut permettre de travailler là où la qualité de vie est réputée la meilleure. Elle offre à ceux qui ont d'autres contraintes d'horaires la possibilité d'adapter leur emploi du temps en fonction de leurs besoins. Toutefois, le télétravail présente des risques d'exploitation, qui sont examinés plus loin.

Le concept de télétravail s'applique aussi aux opérations de back-office et aux centres d'appel. Vers la fin de 1998, il y avait 10 790 centres d'appel en Europe occidentale. Depuis des années maintenant, les grandes entreprises ont transféré le traitement des données vers des endroits peu onéreux. C'est le cas de Swissair, qui a installé sa comptabilité à Bombay. Les gardes qui sont chargés de contrôler les caméras de surveillance dans les banques de Genève résident en Afrique du Nord. Avec la diffusion d'Internet, cette tendance à l'externalisation, qui n'est pas nouvelle, ne peut que s'accroître.

Pour l'Europe, comme pour les autres continents, l'avantage de ce phénomène est que le travail peut être déplacé électroniquement d'un endroit où il y a pénurie de main-d'œuvre à un endroit où il y a chômage. Manpower Inc., agence privée de travail temporaire qui fait également office d'intermédiaire sur le marché du travail, en est un exemple. Cette agence travaille avec les autorités locales du Nord du pays de Galles, une région qui compte beaucoup de chômeurs mais aussi une main-d'œuvre relativement bien formée; elle propose des recyclages dans l'information et le traitement de données qui permettent aux intéressés d'offrir leurs services aux banques londoniennes.

¹⁰ Commission européenne: *Status report, op. cit.*

Evolution des frontières de l'entreprise

Les TIC suppriment les frontières au sein de l'entreprise et entre les entreprises, ce qui débouche sur de nouvelles formes de relations interentreprises. Internet est en train de révolutionner les circuits de distribution, avec un impact non moins grand sur les chaînes d'approvisionnement. Celles-ci n'ont plus besoin d'être organisées par niveaux hiérarchiques, pour la même raison qui fait que la hiérarchie est en train de disparaître au sein de l'entreprise. Il est possible de communiquer de façon interactive avec tous les fournisseurs, réels ou potentiels; sur ce véritable marché aux enchères, les entreprises peuvent faire des offres sur le prix et les spécifications. L'intérêt des TIC pour les entreprises est qu'elles réduisent fortement le coût des transactions, ce qui leur permet de saisir des opportunités, même éphémères. Une «usine virtuelle» peut ainsi se créer quand une société ayant un projet passe avec une autre entreprise un contrat pour des intrants spécialisés d'une durée précise.

Diversification du monde du travail

Les possibilités, l'expérimentation et l'instabilité qui caractérisent le marché du travail, ainsi que la rapidité d'évolution des technologies, sont en train de modifier les attentes en matière d'emploi. Aujourd'hui, beaucoup de jeunes Européens envisagent davantage de s'installer à leur compte que de faire carrière dans une grande entreprise¹¹. La sécurité à long terme et l'emploi à temps plein dans la même entreprise n'ont pas disparu – de fait, les données concernant l'ancienneté dans l'emploi ont très peu changé, mais la proportion de ceux qui bénéficient de cette sécurité tend à diminuer. Le travail temporaire est en progression, et le mot «atypique» convient de moins en moins pour décrire les nouvelles relations d'emploi. Cette tendance, certes, ne fait que s'amorcer et elle dépend évidemment des normes, des lois et des institutions, mais elle n'en est pas moins nette. Pour ce qui est de l'Union européenne, «les législations du travail des Etats membres, qui reposent sur le modèle de l'emploi en entreprise, à temps plein et à durée indéterminée, ne peuvent plus répondre entièrement aux exigences d'une production de biens et de services axée davantage sur les connaissances»¹². Un monde du travail plus flexible et diversifié est en train d'apparaître en Europe.

¹¹ Commentaires de M. L. Soete, directeur du Maastricht Economic Research Institute on Innovation and Technology (MERIT), BIT, 14 juin 2000.

¹² Commission européenne: *Vivre et travailler dans la société de l'information: priorité à la dimension humaine – Livre vert*, document établi sur la base du document COM(96) 389 final, *Bulletin de l'Union européenne* (Bruxelles), supplément 3/96, paragr. 33.

L'OIT, la technologie et le travail décent

Le rapport sur *L'emploi dans le monde 2001*, à paraître, explore de manière approfondie les incidences des TIC en ce qui concerne le travail décent, mais ce n'est que la dernière de toute une série de publications et de séminaires du BIT consacrés aux moyens de subsistance décents. Les TIC sont partout présentes et influent sur le développement technologique de différentes manières dans les différents secteurs. C'est ce qui explique que bien des travaux de recherche et des discussions tripartites sur les effets de la technologie sur l'emploi sont menés dans le cadre du programme des activités sectorielles ou du programme concernant les entreprises multinationales¹³. Pour ce qui est des TIC, par exemple, le programme des activités sectorielles a entrepris des travaux approfondis sur les conséquences de la convergence multimédia sur le marché du travail. Ces travaux ont donné lieu, en janvier 1997, à un colloque tripartite sur la convergence multimédia. En février 2000, le BIT a organisé un colloque tripartite sur la technologie de l'information dans l'industrie du spectacle et des médias: répercussions sur l'emploi, les conditions de travail et les relations professionnelles. Ces répercussions seront importantes, compte tenu du fait que l'information pénètre partout – au foyer, au travail, à l'école –, avec une rapidité sans précédent, et par les moyens les plus divers.

L'une des conclusions de la Réunion tripartite sur les implications de la mondialisation et de la restructuration du commerce du point de vue des ressources humaines, organisée par le BIT en octobre 1999, est que le commerce électronique va restructurer en profondeur le secteur au cours de la prochaine décennie. Les participants ont observé que beaucoup des lois du travail en vigueur valent aussi bien pour le commerce classique que pour le commerce électronique, mais que certaines de leurs dispositions, comme celles sur le temps de travail risquent de s'avérer difficiles à appliquer. En mai 2000, le Département des activités sectorielles a organisé une grande réunion tripartite sur l'impact dans le domaine social et du travail de la mondialisation dans le secteur de la fabrication du matériel de transport. Les participants ont notamment discuté des effets des TIC sur le contenu du travail et de la façon dont l'ubiquité de l'information et de la communication modifie les relations entre fournisseurs dans l'industrie

¹³ Voir, par exemple, L. Dunn et H. Dunn: «Employment working conditions and labour relations in offshore date service enterprises: Cases studies of Barbados and Jamaica», document de travail n° 86 du programme concernant les entreprises multinationales (Genève, BIT, 1999).

automobile. Le débat sur l'impact des TIC occupera une place plus grande dans chacun des 22 secteurs dont s'occupe le Département des activités sectorielles.

Outre qu'il s'est intéressé, dans ses publications et dans le cadre de réunions, aux implications des technologies de l'information et de la communication, le BIT a utilisé le potentiel inhérent à ces technologies pour améliorer l'accès à la formation professionnelle et l'organisation de cette formation dans les pays d'Europe centrale et orientale. L'un de ses produits multimédias est un CD-ROM permettant l'apprentissage interactif à distance de l'utilisation professionnelle d'un ordinateur; ce produit est actuellement utilisé en Bosnie-Herzégovine. Un autre produit du BIT est le Réseau international de dispensateurs de formation modulaire, basé sur le Web, qui est actuellement introduit dans la Fédération de Russie, en Ukraine et en Pologne. Le site Internet offre un accès centralisé aux données concernant tous les dispensateurs de formation dans chaque pays.

Migrations de main-d'œuvre

La demande de spécialistes du logiciel

Le rythme rapide de l'évolution technologique rend plus vite obsoletes les savoir-faire, ce qui a pour conséquence importante que des pénuries de main-d'œuvre qualifiée apparaissent dans plusieurs secteurs, dues en partie à l'inadaptation de l'enseignement, à l'échec des systèmes de formation traditionnels, aux institutions du travail en place dans les Etats protecteurs et au discrédit qui est attaché à certaines professions dans les sociétés opulentes. Les Etats-Unis ont appliqué une politique de l'immigration efficace pour acquérir (par le biais des visas H-1B) de la main-d'œuvre étrangère très qualifiée et combler ainsi les déficits de compétences, en grande partie dans le domaine de l'informatique. L'Europe connaît manifestement les mêmes pénuries de main-d'œuvre qualifiée, mais les Etats y sont moins disposés à appliquer ce type de mesures. Les besoins futurs des industries européennes n'ont pas été évalués avec rigueur, et les évaluations dont on dispose ne sont pas suffisamment détaillées pour que l'on puisse se faire une idée précise des pénuries de qualifications. De telles pénuries apparaîtront non seulement dans les pays d'Europe occidentale, mais aussi dans certains pays d'Europe centrale et orientale parmi les plus dynamiques, comme la Pologne et la Hongrie, et même dans certaines régions de grands Etats comme la Fédération de Russie.

Depuis le milieu des années quatre-vingt-dix, la demande de spécialistes du logiciel s'est rapidement accrue en Europe, en partie à cause des problèmes anticipés à l'occasion du passage à l'an 2000, mais surtout parce que des entreprises qui utilisaient pour leurs banques de données des solutions simples programmées en interne ont adopté des solutions plus complexes nécessitant, pour leur planification, leur programmation et leur mise en place, l'intervention de professionnels. Cette évolution va probablement se poursuivre, car les achats et les ventes se font de plus en plus par Internet et les entreprises intègrent leurs apports d'informations dans la chaîne des valeurs. La demande des consommateurs s'est aussi rapidement accrue à partir du milieu des années quatre-vingt-dix avec l'apparition successive sur le marché, en un bref laps de temps, de nouveaux appareils de communication microélectroniques et, par conséquent, faisant appel à des logiciels. La libéralisation des services de télécommunication au sein de l'Union européenne (UE) a joué un rôle important en permettant le développement de ces marchés. En même temps, l'abandon général des solutions mécaniques et électriques au profit de solutions électroniques s'est accéléré, ce qui a suscité une forte demande de nouveaux logiciels et de mise à niveau permanente de ces logiciels.

On ne sait pas très bien comment les pays européens ont fait pour répondre à cette poussée soudaine de la demande de spécialistes du logiciel. Il est peu probable qu'il y ait eu une réserve importante de chômeurs. Il y a certes les nouveaux diplômés des universités et ceux qui ont suivi des programmes de formation, les jeunes férus d'informatique autodidactes qui ont une expérience sur le tas, et un certain nombre – très restreint – de professionnels dans des domaines vaguement liés à l'informatique comme les mathématiques et la physique. La seule autre source probable de main-d'œuvre qualifiée est l'immigration de professionnels d'autres pays. La plupart des pays européens ont des réglementations qui permettent l'emploi temporaire de ressortissants étrangers. Ces réglementations s'appliquent uniformément quel que soit le niveau de qualification des intéressés – sauf au Royaume-Uni où l'immigration de travailleurs faiblement qualifiés est exclue – bien qu'elles soient souvent utilisées avant tout pour permettre l'entrée de travailleurs qualifiés. Cependant, tous les pays font des exceptions tout à fait spécifiques, qui visent en général non pas l'immigration – même temporaire – mais la circulation relativement libre du personnel spécialisé qui réside normalement ailleurs. Les Pays-Bas, le Royaume-Uni et l'Autriche autorisent aussi l'entrée du «personnel indispensable», c'est-à-dire de travailleurs dont le niveau de qualification est variable mais

que les entreprises n'ont pas pu recruter sur place. La Suisse et l'Autriche maintiennent des quotas pour ces catégories de migrants, à la différence des autres pays¹⁴.

Les dispositions législatives en vigueur en Europe rendent presque impossible une interprétation statistique de l'immigration de travailleurs ayant un niveau d'instruction élevé. Les données limitées dont on dispose ne sont pas sériées selon le niveau de qualification, mais semblent indiquer que le nombre de travailleurs migrants admis ces derniers temps a été très faible – quelques dizaines de milliers de personnes par an au mieux pour toute l'Union européenne¹⁵. En outre, les travailleurs aptes à fonctionner dans la «nouvelle économie» ne peuvent représenter qu'un pourcentage (probablement faible) des entrées de migrants. Il est possible que d'autres personnes ayant suivi des études supérieures ou ayant des compétences de haut niveau aient été admises en tant que résidents permanents ou en tant que réfugiés, mais on ne dispose d'aucune donnée à ce sujet. En d'autres termes, l'apport des immigrants au secteur du logiciel en plein essor en Europe a probablement été minime. A titre d'exemple, en 1999, il y avait en Allemagne 14 994 informaticiens salariés originaires d'autres pays, c'est-à-dire 824 (ou 5,8 pour cent) de plus qu'une année auparavant. Ces informaticiens représentaient 4 pour cent de l'ensemble des informaticiens salariés et, dans la même proportion (37 pour cent) que leurs collègues allemands, possédaient un diplôme universitaire; 6 751 d'entre eux étaient originaires de pays de l'Union européenne autres que l'Allemagne et 8 243 de pays extérieurs à l'UE – de pays européens extérieurs à l'Union pour 49,9 pour cent d'entre eux¹⁶. On ignore cependant combien des 14 994 ressortissants étrangers étaient en fait nés et avaient grandi en Allemagne, combien étaient arrivés en tant que réfugiés et combien avaient été mutés en Allemagne pour une mission de durée déterminée au sein d'une même entreprise.

Il semble que la façon dont l'immigration est régulée dans la pratique tient compte jusqu'à un certain point de la demande de personnel ayant fait des études supérieures. Les données sur la composition des effectifs d'immigrants selon le niveau d'études recueillies dans le cadre des enquêtes sur la population active européenne ont été ana-

¹⁴ Voir SOPEMI: *Tendances des migrations internationales: rapport annuel*, édition 1998 (Paris, OCDE, 1998), p. 201.

¹⁵ Voir *ibid.*, p. 204, et idem, édition 1999 (Paris, OCDE, 1999), p. 25.

¹⁶ W. Dostal: «Anwerbung kann Ausbildung nicht ersetzen», *IAB Kurzbericht*, n° 3, 2000.

lysées pour la période allant de 1988 à 1994 ¹⁷. Le «niveau d'études supérieur» a été défini comme la fin de l'enseignement. A quelques notables exceptions près, il semble que la proportion de diplômés de l'enseignement supérieur parmi les immigrants est relativement forte dans les pays de l'UE où cette proportion parmi les nationaux est relativement faible et vice versa ¹⁸. Cela s'inscrit dans un contexte: dans les pays de l'UE, la proportion des diplômés de l'enseignement supérieur parmi les nationaux résidents est en général faible lorsque la proportion de la population active occupée dans l'agriculture est forte, et vice versa. Dans des pays comme la Grèce, le Portugal, l'Espagne ou l'Irlande, la proportion de la population active occupée dans l'agriculture en 1990 était relativement forte, tandis que la proportion de diplômés de l'enseignement supérieur était faible, alors qu'en Belgique, aux Pays-Bas ou en Allemagne, c'était l'inverse. En conséquence, les premiers de ces pays pouvaient répondre à la demande de main-d'œuvre non qualifiée en puisant dans leurs réserves internes dans l'agriculture, alors qu'il leur était plus difficile de répondre localement à la demande de main-d'œuvre qualifiée. Les investisseurs étrangers étaient alors enclins à recruter des administrateurs et des ingénieurs de haut niveau dans les pays où l'offre de ce type de personnel était plus abondante et de les affecter dans les pays plus agricoles, compte tenu notamment du fait que les personnes ayant fait des études supérieures dans ces pays sont généralement des médecins et des juristes, et non des administrateurs et des ingénieurs.

Il s'ensuit que les migrations de main-d'œuvre au sein de l'Union européenne ont compensé dans une certaine mesure les pénuries de main-d'œuvre qualifiée dans les pays d'accueil. On ne peut dire la même chose de la libre circulation des personnes à l'intérieur de l'UE, ce qui, bien qu'aucun objectif n'ait été déclaré à cet effet, donne à penser que dans la pratique les politiques européennes en matière de migrations ont suivi l'évolution des besoins de l'économie pour ce qui est des compétences et des niveaux d'études.

Les pénuries de main-d'œuvre qualifiée ont surtout été comblées en recrutant dans le voisinage immédiat de l'UE. Dans les pays de l'UE où la proportion de migrants ayant suivi des études supérieures a augmenté entre 1992 et 1994, les travailleurs migrants étaient pour

¹⁷ A. Wolter: *Globalisierung der Beschäftigung: Multinationale Unternehmen als Kanal der Wanderung Höherqualifizierter innerhalb Europas* (Baden-Baden, Nomos, 1997).

¹⁸ A. Gächter: «Emerging issues in the employment and protection of migrant workers in Europe», projet non publié, Genève, BIT, 2000.

la plupart originaires de pays d'Europe occidentale ne faisant pas partie de l'UE, comme l'Autriche, la Finlande, la Norvège, la Suède et la Suisse. Parmi ces nationalités, la proportion de migrants diplômés de l'enseignement supérieur est passée de 20,9 pour cent en 1992 à 24,2 pour cent en 1994. Parmi les groupes de migrants non européens, le nombre de personnes originaires du Moyen-Orient a considérablement augmenté, passant de 15,8 pour cent en 1992 à 17,7 pour cent en 1994, de même que le nombre de migrants originaires d'Afrique, dont la part est passée de 4,5 à 6 pour cent. Le pourcentage de personnes ayant suivi des études supérieures a aussi augmenté parmi les migrants originaires d'Amérique du Nord et d'Amérique centrale (de 20,2 pour cent, il est passé à 20,8 pour cent), mais il a stagné à 4,3 pour cent pour les migrants originaires des pays d'Europe centrale et orientale. Dans tous les autres groupes, notamment les groupes de migrants originaires d'Asie du Sud et de l'Est, d'Océanie et d'Amérique du Sud, cette proportion a diminué¹⁹.

En Allemagne, une ordonnance permettant l'entrée dans le pays de 20 000 informaticiens à dater du 1^{er} août 2000 a été prise. Cette ordonnance vise quatre groupes de spécialistes: *a)* spécialistes des systèmes, d'Internet et des réseaux; *b)* réalisateurs et programmeurs de logiciels et d'applications multimédias; *c)* réalisateurs de circuits et de systèmes informatisés; *d)* consultants en informatique. Les admissions seront étalées sur trois ans. Les personnes de nationalité allemande et les ressortissants des pays de l'UE ayant les qualifications requises auront la préférence par rapport aux autres candidats. Au bout de 10 000 admissions, une évaluation sera faite pour déterminer s'il y a lieu de poursuivre le programme. Les personnes qui obtiennent un diplôme d'informatique du niveau des diplômes décernés par les universités allemandes peuvent aussi postuler pour ce programme. Les procédures habituelles d'admission dans le pays resteront parallèlement ouvertes aux candidats, et il était en fait prévu de les accélérer. Les entreprises du secteur réclamaient 30 000 admissions. Le gouvernement a résisté à l'assaut d'autres entreprises qui voulaient que le secteur bénéficie d'un programme similaire.

Le 1^{er} mai 2000, le gouvernement du Royaume-Uni a proposé des mesures pour remédier aux pénuries de personnel qualifié dans plusieurs secteurs d'activité, principalement dans celui du commerce électronique, mais aussi dans les secteurs de la santé, de l'actuariat et de l'ergothérapie. L'offre viendra surtout d'Asie, de l'Inde notamment, et

¹⁹ Wolter, *op. cit.*, p. 44.

d'Europe orientale. L'une des mesures envisagées est un programme pilote qui doit débiter à l'automne de l'année 2000, dans le cadre duquel les entreprises auront la faculté de certifier du personnel en vue de l'obtention par les intéressés d'un permis de travail au Royaume-Uni. Ce programme vise à accélérer les procédures d'approbation, qui durent actuellement trois mois, en les réduisant à une semaine. En outre, les personnes hautement qualifiées pourront poser leur candidature à titre individuel sans passer par une entreprise et, comme c'est le cas en France depuis 1998, les conditions de mutation des visas temporaires accordés aux étudiants d'un haut niveau universitaire en permis de travail à part entière seront assouplies et la durée des permis sera portée à cinq ans (elle est actuellement de quatre ans).

En Israël, une proposition visant l'admission de 10 000 travailleurs des secteurs de haute technologie dans le cadre de visas de deux ans a été diffusée en juin 2000. Cette proposition préconisait également la contribution par les entreprises, à raison de 50 000 nouveaux shekels (12 200 dollars E.-U.) par employé étranger, à un fonds pour l'enseignement de la technologie aux Israéliens.

Outre l'Inde, c'est vers la Roumanie, la Fédération de Russie, l'Algérie et d'autres pays que l'on se tourne pour trouver des spécialistes des technologies de l'information et de la communication très qualifiés, qu'ils soient diplômés de l'université ou autodidactes. En Roumanie, on pense qu'un millier de spécialistes du logiciel émigrent chaque année, principalement au Canada, aux Etats-Unis et dans les pays membres de l'Union européenne. En avril 2000, l'Allemagne et l'Irlande négociaient avec la Roumanie des accords bilatéraux portant sur la main-d'œuvre, et la France et l'Espagne se préparaient à faire de même²⁰. A la suite de l'annonce, en mars 2000 en Allemagne, que des informaticiens immigrants hautement qualifiés étaient recherchés, 2 730 candidatures avaient été reçues au 17 mai 2000, dont 504 émanaient d'Indiens, 356 d'Algériens, 221 de Bulgares, 135 de Hongrois et 127 de Russes. Au total, 1 343 candidats (c'est-à-dire à peu près la moitié) avaient l'une de ces cinq nationalités, mais cela ne signifie pas qu'ils ont posé leur candidature à partir de leurs pays respectifs. Ces chiffres indiquent néanmoins que, dans l'éventualité où l'UE lancerait une invitation, outre l'Inde, les régions situées en bordure de l'Union européenne répondraient à l'appel.

²⁰ M. Bran: «Comme en Inde, les informaticiens roumains sont une matière première», *Le Temps* (Genève), 1^{er} mai 2000.

Main-d'œuvre très qualifiée: on se l'arrache

Il y a lieu de noter avec quels pays l'Europe est en concurrence pour attirer les immigrants qualifiés et à quelles conditions. Au Canada, par exemple, dans les années quatre-vingt-dix un tiers environ des nouveaux postes d'ingénieur informaticien, d'analyste fonctionnel et de programmeur sur ordinateur a été occupé par des immigrants. Cet attrait s'explique au moins en partie par le bon accueil qui est réservé aux immigrants professionnels: les gains des informaticiens immigrants sont inférieurs de moins de 1 pour cent à ceux de leurs collègues canadiens, tout au long de leur vie active, et le cadre juridique favorise l'établissement permanent et le regroupement des familles. Même ainsi, le Canada a lui aussi perdu des travailleurs ayant un niveau d'instruction supérieur, dont une partie de ses immigrants. Entre 1994 et 1999, 49 pour cent des Canadiens âgés de 16 ans et plus qui ont émigré aux Etats-Unis étaient titulaires d'un diplôme universitaire, alors que 12 pour cent seulement de la population avait suivi des études universitaires. Ce sont les domaines de l'ingénierie, des services informatiques et des communications qui, avec la médecine, les soins infirmiers et l'enseignement, ont subi les plus grosses pertes. Cependant, le Canada a acquis quatre diplômés de l'université venus de l'étranger pour chacun de ceux qu'il a perdus au profit des Etats-Unis²¹.

Si le Canada a vu passer des immigrants qualifiés qui ne sont pas restés, c'est encore plus probablement le cas de l'Europe. Si un programme couvre une période déterminée sans aucune possibilité d'allonger le séjour, comme c'est le cas du programme de «carte verte» en Allemagne, les immigrants très qualifiés peuvent n'y voir qu'un tremplin pour obtenir un emploi dans un pays plus accueillant et décider, en conséquence, de rester beaucoup moins longtemps que la période envisagée dans le programme, d'où un taux de roulement élevé.

Comme on l'a vu plus haut, toute nouvelle que puisse être en Europe l'idée d'utiliser la politique de l'immigration comme un instrument pour remédier aux pénuries de qualifications, la pratique, elle, n'est pas nouvelle. L'immigration de personnes ayant des compétences et un niveau d'études élevés en provenance de pays non européens est, par défaut, liée depuis longtemps à la disponibilité interne

²¹ D. Drew, S. Murray et J. Zhao: «Brain drain and brain gain: The migration of knowledge workers from and to Canada», *Education Quarterly Review*, vol. 6, n° 3, 2000, http://www.statcan.ca/english/indepth/81-003/feature/eq2000_v06n3_spr-a01_hi.htm [site visité le 14 septembre 2000].

de personnel qualifié. Ce qui est nouveau, c'est l'idée d'essayer consciemment d'attirer des personnes qui décideront de leur plein gré d'émigrer en Europe plutôt que d'attendre d'y être mutées, et d'entrer en concurrence pour ce faire avec les autres centres de demande de main-d'œuvre dans le monde, en premier lieu les Etats-Unis. On est loin de l'attitude passive que traduisent les politiques qui consistent à accorder simplement des permis d'entrée, et on est loin aussi de l'expérience des années soixante, lorsque les pays européens s'arrachaient la main-d'œuvre non qualifiée. Ce qui s'est produit jusqu'ici en Europe est une évolution très progressive, à partir des politiques et des réglementations héritées du passé qui consistaient à octroyer des permis d'entrée, vers la situation actuelle.

D'après la Banque mondiale, nous serions à l'aube d'une ère de libre circulation des personnes hautement qualifiées: «le marché de la main-d'œuvre hautement qualifiée continuera son processus d'intégration mondial dans les décennies qui viennent, et les revenus croissants perçus par ce type de main-d'œuvre pourraient continuer de jouer en faveur d'une concentration géographique. La «matière grise» franchira librement les frontières, facilitant la diffusion des technologies, favorisant l'essor de secteurs de haute technicité (comme en Israël) et contribuant à instituer un véritable marché mondial des compétences»²². Il est fortement conseillé d'améliorer l'enseignement à tous les niveaux afin de créer une main-d'œuvre capable d'attirer ou de conserver les compétences nécessaires au développement économique. L'allusion à la constitution de groupements est claire: être capable d'interagir intensivement et d'échanger des informations revêt une importance particulière et c'est une source de satisfaction pour les travailleurs du savoir. La possibilité de le faire les incitera à émigrer, dans le cas des TIC, vers les «Silicon Valley» du monde. C'est là une nouvelle indication que l'Europe ne deviendra peut-être pas la destination finale des migrants qualifiés et qu'elle perdra peut-être même des informaticiens hautement qualifiés au profit de l'Amérique du Nord. Etant donné que les compétences sont l'apport essentiel pour le développement de l'industrie du logiciel, cela remet en question les politiques européennes en matière d'immigration.

Migrations Est-Ouest

Comme l'a fait remarquer un observateur, après l'effondrement des régimes communistes dans les pays de l'Est, les secteurs scientifi-

²² Banque mondiale: *Le développement au seuil du XXI^e siècle. Rapport sur le développement dans le monde, 1999-2000* (Paris, éditions ESKA, 2000), p. 42.

ques de ces pays étaient relativement en sureffectif tout en bénéficiant d'un financement insuffisant. La réduction des effectifs dans ces secteurs a alors été brutale. Il semble que, dans sa majorité, le personnel qui a quitté le secteur scientifique est resté dans son pays d'origine et a cherché un emploi dans le secteur privé. Ce n'est que dans l'ex-Union soviétique que les migrations de personnel scientifique ont augmenté. Les émigrants de la Fédération de Russie et les immigrants dans ce pays avaient un niveau d'instruction notablement supérieur à la moyenne de la population. De même, en Ukraine, 18 pour cent des émigrants en 1996 avaient suivi des études supérieures, ce qui représente, d'après les estimations, une perte de 11 000 personnes ayant ce niveau d'instruction²³.

D'après certaines données, il semble que les migrations de travailleurs hautement qualifiés originaires d'Europe orientale se sont surtout produites entre 1989 et 1994²⁴. Plus particulièrement, la proportion de personnes ayant fait des études supérieures parmi les immigrants en Allemagne semble avoir été très variable selon le pays d'origine. Entre 1992 et 1994, c'était le cas de 10 pour cent des immigrants russes et roumains. Ce pourcentage est probablement supérieur à la proportion de la population de ces pays ayant un niveau d'instruction supérieur, mais il est faible par rapport aux 39 pour cent enregistrés dans le cas de la Bulgarie et aux 35 pour cent relevés pour la Hongrie. D'autres pays se situent entre ces deux extrêmes: l'émigration polonaise étant composée de 19 pour cent de personnes ayant un niveau d'instruction supérieur, tandis que cette proportion était de 17 pour cent pour l'émigration tchèque et l'émigration slovaque. Ces différences reflètent peut-être les intentions des politiques de l'Allemagne pour ce qui est de la délivrance de permis d'entrée et la discrimination qu'elles établissent ainsi que la distance géographique, plutôt qu'elles ne sont dues à l'action des forces du marché. L'exode de l'ex-Yougoslavie s'est produit en même temps et, alors que les autorités allemandes avaient très peu de contrôle sur la composition de cette émigration, il n'a touché que 8 pour cent de personnes ayant suivi des études supérieures.

L'accroissement des investissements des entreprises occidentales et de leurs activités de sous-traitance en Europe centrale et orientale est peut-être un facteur qui inhibe l'émigration de la main-d'œuvre quali-

²³ J. Salt: *Evolution actuelle des migrations internationales en Europe*, <http://www.coe.fr/dase/en/cohesion/action/publi/migrants/currentmig/htm> [site visité le 14 septembre 2000].

²⁴ SOPEMI, 1999, *op. cit.*

fiée: «Pour les firmes occidentales, c'est là un substitut meilleur marché et plus commode aux migrations²⁵». Le but de ces entreprises étant d'améliorer la productivité, elles versent des salaires supérieurs à la moyenne, ce qui permet aux travailleurs de réaliser des gains supérieurs sans avoir à encourir les frais qu'entraîne l'émigration, ni à en subir les incertitudes et les inconvénients. En conséquence, la convergence entre les salaires et le revenu par habitant qu'espèrent les pays de l'Union européenne progresse peut-être plus vite au niveau des travailleurs qualifiés et hautement qualifiés qu'au niveau de la main-d'œuvre non qualifiée. De manière générale, cependant, cette convergence est un projet à très long terme qui dépend de la conjoncture, et qui est trop incertain pour être pris en compte dans les politiques²⁶. Certaines études effectuées récemment pour la Commission européenne indiquent qu'il faut s'attendre à ce que les migrants des pays d'Europe centrale et orientale, quel que soit leur niveau de qualification, occupent des postes pour lesquels ils sont surqualifiés²⁷.

Il semble donc que le gros de l'émigration en provenance des ex-pays communistes a eu lieu à la fin des années quatre-vingt et au début des années quatre-vingt-dix. Dans la mesure où ils étaient prêts à émigrer, qualifiés ou non, les travailleurs ont, semble-t-il, déjà émigré en grand nombre, avec ou sans les permis requis. Il en résulte que l'élargissement de l'UE, qui permet aux ressortissants des nouveaux Etats Membres de légaliser leur séjour, aura peut-être principalement pour effet de révéler l'ampleur des migrations passées plutôt que de déclencher de nouveaux courants migratoires.

Protection des travailleurs migrants

Les sociétés européennes ont une grande expérience de l'intégration des immigrants et cette expérience mériterait d'être étayée par

²⁵ A. Nesorova, «Education systems and labour mobility: The particularities of Eastern Europe», dans G. Biffel (responsable de publication): *Migration, free trade and regional integration in Central and Eastern Europe* (Vienne, Staatsdruckerei, 1997), p. 293.

²⁶ *Ibid.*, p. 294; voir également H. Werner: «Regional economic integration and migration: The European case» dans M. Miller (responsable de publication): *Strategies for immigration control: An international comparison*, dans *Annals of the American Academy of Political and Social Science* (Thousand Oaks, Californie), vol. 534, 1994, p. 147 à 164.

²⁷ H. Brücker et coll.: *The impact of Eastern enlargement on employment and labour markets in the EU Member States: Final Report, Part A – Analysis* (Commission européenne, 2000), http://www.europa.eu.int/comm/dys/employment_social/parta.pdf [site visité le 20 septembre 2000].

des documents et évaluée afin de dégager les meilleures pratiques; cela n'a été fait que très partiellement. En même temps, les études du BIT ont révélé une discrimination généralisée sur le marché du travail à l'encontre des immigrants et des minorités. Il faudrait trouver le moyen d'associer de manière productive ces observations et l'expérience passée afin de réduire au minimum les tensions sociales à un moment où l'Europe connaît de nouvelles vagues d'immigration, pour la plupart «indésirables». Même si l'on considère les immigrants – peu nombreux – qui sont acceptés et ceux – encore moins nombreux – qui sont invités, comme les professionnels des technologies de l'information et de la communication ayant un haut degré d'instruction, il y a un manque de clairvoyance manifeste et aucune mesure n'est prise pour forger une société qui les intègre. L'Europe est maintenant en mesure de concevoir consciemment des politiques propres à assurer une intégration réussie et salutaire de ces immigrants dans la société plutôt que de laisser cela au hasard comme par le passé, ou bien elle pourrait facilement s'y préparer. Cela deviendra certainement une nécessité si elle veut retenir les spécialistes immigrants.

La question du développement

Les migrations de main-d'œuvre hautement qualifiée sont habituellement liées aux problèmes de développement: les pays les moins développés perdent des compétences au profit des plus développés; ils peuvent perdre non seulement l'utilisation de ces compétences mais aussi leur investissement dans ces compétences. A titre d'exemple, en ce qui concerne les Bulgares, qui ont émigré dans les années quatre-vingt-dix, leurs frais d'études supportés par leur pays d'origine ont été estimés à 50 milliards de dollars des Etats-Unis²⁸. Ce phénomène n'est cependant pas à sens unique. Les pays d'émigration y gagnent aussi grâce aux envois de fonds et au retour, à une date ultérieure, des travailleurs très qualifiés. L'effet net des migrations dépend dans une grande mesure de l'intérêt que présente l'envoi de fonds puis le retour au pays et, pour commencer, de l'intérêt que présente le départ du pays. Parmi les travailleurs très qualifiés, le désir d'émigration naît souvent du manque de débouchés professionnels ou de possibilités d'épanouissement personnel ou de l'impression de se trouver dans une situation instable, voire dangereuse²⁹. Les

²⁸ Informations fournies par l'Association industrielle bulgare.

²⁹ R. Iredale: «The need to import skilled personnel: Factors favouring and hindering its international mobility», *International Migration* (Genève, OIM), vol. 37, n° 1, 1999, numéro spécial: Migration and development, p. 89 à 123.

migrations de retour des travailleurs très qualifiés semblent également être liées non seulement aux possibilités économiques qu'offre le pays d'origine, mais aussi à l'environnement politique et social. L'Irlande, par exemple, a connu un développement rapide parallèlement à une émigration importante parmi les personnes ayant suivi des études supérieures. Il semble que les émigrants reviennent fréquemment en Irlande à un stade ultérieur de leur carrière. «D'après les données du recensement de 1991, on estime que pas moins de 30 pour cent des personnes de plus de 40 ans ayant fait des études de troisième cycle avaient résidé à l'étranger pendant au moins un an. La proportion correspondante pour l'ensemble de la population adulte (de 25 ans et plus) était de 10 pour cent. C'est là un taux de retour des émigrants les plus instruits extrêmement élevé (et qui l'est certainement encore plus aujourd'hui)...³⁰». La même remarque vaut pour Taiwan, Chine, où les taux d'émigration du personnel qualifié ont également été considérables tandis que le pays connaissait un développement rapide, et où un grand nombre de migrants retournent au pays.

Presque tous les pays européens ont largement bénéficié des envois de fonds des émigrés pendant les phases cruciales de leur développement économique. Aujourd'hui, la France est le plus grand bénéficiaire d'envois de fonds de travailleurs dans le monde³¹. Les pays européens ont tout intérêt à s'assurer que les nouveaux pays industriels en retirent le même profit afin de diminuer le plus tôt possible la pression des facteurs d'émigration. Globalement, les envois de fonds atteignent environ 75 milliards de dollars E.-U. chaque année, soit plus que le total de l'aide publique au développement³². Pendant longtemps, on a mal compris les effets des envois de fonds. L'une des conclusions importantes d'études récentes est que les multiplicateurs des revenus et de l'emploi liés aux envois de fonds sont très élevés, et qu'une bonne part des bénéfices indirects de ces envois de fonds va non pas aux familles des émigrés mais à ceux qui leur fournissent les biens et les services qui ne seraient pas consommés en l'absence des migrations internationales³³. La

³⁰ SOPEMI, 1999, *loc. cit.*, p. 167.

³¹ J. E. Taylor: «The new economics of labour migration and the role of remittances in the migration process», *International Migration*, *op. cit.*, p. 68. Si l'on additionne la somme des envois de fonds des travailleurs à la rémunération des salariés, la France a perçu davantage de ses résidents à l'étranger que n'importe quel autre pays en 1994, en partie parce qu'elle a reçu 3,7 milliards de dollars au titre des salaires.

³² Banque mondiale, *op. cit.*

³³ J. Taylor et coll.: «International migration and community development», *Population Index* (Princeton, Princeton University), vol. 62, n° 3, 1996, p. 411.

consommation accrue encourage les investissements, même si ce ne sont pas les ménages qui reçoivent les fonds qui investissent³⁴. En fait, comme ils manquent d'expérience, ils ne sont peut-être pas les mieux placés pour ce faire. Les effets bénéfiques dépendent cependant des circonstances, et aucune des monographies nationales pessimistes sur les effets de l'émigration ne concerne les pays qui sont des modèles de gestion saine au niveau macroéconomique ou qui ont une politique de développement orientée vers la croissance³⁵. Comme pour toutes les autres questions qui sont examinées dans le présent volume, le choix des politiques compte.

Organisation et représentation des employeurs et des travailleurs

Comme dans le domaine des migrations, le mode d'adaptation des marchés du travail européens aux technologies de l'information et de la communication dépendra de bien d'autres éléments que des seules forces du marché. La tradition du dialogue social qui existe dans de nombreux pays européens fait que les transformations en cours dans le monde du travail seront influencées par la négociation et la conciliation. Néanmoins, l'organisation et la représentation des travailleurs et des employeurs dépendent des accords, institutions, lois et pratiques issus de l'organisation antérieure du travail et de la production. Il est donc probable que les organisations d'employeurs et de travailleurs devront, dans leurs relations entre elles et avec leurs adhérents, s'adapter à la nouvelle économie de la connaissance. Les TIC offrent à ces organisations de nouvelles perspectives qui sont examinées ci-après. Compte tenu des répercussions diverses et encore incertaines de ces technologies sur le travail, les politiques sociales et les institutions de dialogue auront un rôle accru à jouer pour traiter avec équité et efficacité les problèmes liés à l'accentuation des inégalités, à l'accès à l'apprentissage continu et au besoin permanent de protection sociale.

Comment se préparer à la société de l'information a été le thème de vastes débats dans l'Union européenne pendant une grande partie

³⁴ Taylor, 1999, *op. cit.*, pp. 63-88.

³⁵ J. Taylor et coll.: «International migration and national development», *Population Index*, vol. 62, n° 2, 1996, p. 203.

des années quatre-vingt-dix³⁶. En décembre 1999, la commission a lancé une initiative «Europe – Une société de l'information pour tous» qui, «en créant une Europe qui maîtrise le numérique», vise à faire passer «chaque citoyen, chaque foyer et chaque école, chaque entreprise et chaque administration à l'ère du numérique et à la communication en ligne»³⁷. Ces objectifs et autres objectifs connexes ont été réaffirmés par le Conseil de l'Europe, à Lisbonne, en mars 2000, lors de sa réunion spéciale qui visait principalement à «s'entendre sur un nouvel objectif stratégique ... afin de renforcer l'emploi, la réforme économique et la cohésion sociale au sein d'une économie fondée sur la connaissance»³⁸. Ces initiatives ont débouché sur un projet de plan d'action, «Europe 2002: Une société de l'information pour tous», que le Conseil européen a approuvé à sa réunion de Feira, en juin 2000. Le plan d'action, vaste et ambitieux, répond à l'objectif que l'UE s'est fixé au Sommet de Lisbonne, à savoir «devenir l'économie la plus compétitive et la plus dynamique du monde», objectif assorti d'une série de buts et de calendriers, parmi lesquels veiller à ce que toutes les écoles de l'UE aient accès à Internet et au multimédia d'ici à la fin de 2001.

D'autres pays européens ont aussi fait de la société de l'information une de leurs priorités. Par exemple, en 1998, le gouvernement de la Roumanie a lancé sa stratégie nationale pour l'informatisation et la mise en œuvre rapide de la société de l'information³⁹. L'Estonie s'est employée activement à relier les écoles à Internet. Le plan, connu

³⁶ Au Sommet spécial sur l'emploi qui a eu lieu à Luxembourg en novembre 1997, les chefs d'Etat se sont entretenus des possibilités d'emploi offertes par les technologies de l'information et de la communication et ont demandé à la Commission européenne de les étudier. Il en est résulté un rapport de la commission intitulé *Les perspectives d'emploi de la société de l'information*, publié en 1998. Par la suite, dans le cadre d'un groupe de haut niveau créé à cet effet, les Etats membres de l'UE ont pu débattre de leurs stratégies de promotion de la société de l'information. En 1999, dans le contexte de l'initiative européenne concernant les stratégies pour l'emploi, les Etats membres ont inséré dans leurs plans d'action nationaux des projets concernant la société de l'information. La commission a poursuivi sa réflexion en publiant en avril 2000 un rapport intitulé *Les stratégies pour l'emploi dans la société de l'information* et, en juin 2000, au moment de la rédaction du présent rapport, un projet de plan d'action du Conseil européen intitulé «Europe 2002: une société de l'information pour tous».

³⁷ Commission européenne: «Europe: le président Romano Prodi lance l'initiative «Europe» afin d'accélérer la transition de l'Europe vers une société de l'information», communiqué de presse IP/99/953, Bruxelles, 8 déc. 1999.

³⁸ *Conclusions de la présidence*, Conseil européen de Lisbonne, *op. cit.*

³⁹ Commission européenne, *Status report*, *op. cit.*, p. 97.

sous le nom de «Bond du tigre», a permis de connecter 25 pour cent des écoles à Internet en 1997, et en mai 2000 plus de 70 pour cent avaient un accès direct à Internet. Dans ce pays, le nombre de serveurs Internet pour 10 000 habitants est plus élevé que dans n'importe quel autre pays d'Europe centrale et orientale, excepté la Slovaquie⁴⁰. En 1996, la Hongrie a lancé un projet similaire intitulé «School-Net». Elle a mis en place un comité gouvernemental pour les technologies de l'information et des télécommunications et développé une stratégie informatique nationale. Quant à la Lituanie, elle a créé un ministère des Communications et des Questions informatiques⁴¹.

Dans leurs stratégies, les organisations d'employeurs et de travailleurs tiennent, elles aussi, compte des perspectives de l'économie de la connaissance. La section ci-après examine la façon dont les partenaires sociaux s'adaptent au changement.

Améliorer l'accès grâce à la formation

La question de l'accès est un domaine sur lequel les syndicats européens ont cherché à peser de tout leur poids, car ils voient dans l'inégalité d'accès un facteur d'aggravation des disparités et d'exclusion sociale. A propos du Plan d'action eEurope de la Commission européenne, la Confédération européenne des syndicats (CES) et la section européenne d'Union Network International (UNI-Europa), nouvellement constituée, ont examiné leur position concernant les besoins. L'encadré ci-après énumère certaines des propositions présentées par

Plan d'action eEurope: contribution d'UNI-Europa

- Encourager l'industrie, les partenaires sociaux et les pouvoirs publics (essentiellement le secteur de l'éducation) à collaborer pour favoriser l'intérêt des jeunes et des femmes envers les TIC et le maintien dans l'emploi des salariés âgés;
- faciliter l'accès à Internet et son utilisation en prévoyant toutes sortes de modalités de formation et d'accès rapide à Internet (large bande) partout en Europe;
- promouvoir l'idée de points publics d'accès à Internet – bibliothèques, supermarchés, mairies, bureaux de poste, etc.;
- prévoir la formation et le recyclage dans le domaine des TIC des chômeurs et des travailleurs des secteurs industriels ou de services en passe de devenir obsolètes.

⁴⁰ UNESCO, *op. cit.*, p. 265.

⁴¹ *Ibid.*, p. 272.

UNI-Europa. Beaucoup insistent sur la nécessité de promouvoir l'apprentissage continu pour éviter que certaines catégories, notamment les travailleurs âgés, ne soient exclues de la société de l'information.

Il est indispensable de faire face à la pénurie apparente de personnel qualifié pour favoriser la croissance et la création d'emplois et pour éviter le risque d'aggravation des inégalités ou de marginalisation. En Allemagne, IG Metall (le syndicat allemand des travailleurs de la métallurgie) et l'Association des industries de la technologie de l'information ont conçu, dans le contexte de l'Alliance pour le travail (Bündnis für Arbeit), un programme coopératif qui vise à résoudre les problèmes structurels à l'origine de la pénurie de qualifications et formule des recommandations en vue de l'adaptation au changement⁴². Par ailleurs, ces deux dernières années, plusieurs nouvelles catégories de formation professionnelle dans le domaine des TIC ont été introduites dans le système allemand de formation professionnelle, conçu par les partenaires sociaux.

Comme il a été indiqué plus haut, pour remédier au déficit de main-d'œuvre qualifiée, l'Allemagne notamment encourage l'immigration en octroyant des permis de travail temporaires. Les syndicats allemands ont joué un rôle crucial en veillant à ce que l'immigration ne soit pas perçue comme un moyen de ne pas avoir à former des travailleurs allemands. En mai 2000, alors qu'était adopté le système de la carte verte, les partenaires sociaux se sont mis d'accord sur un certain nombre d'actions: augmentation du nombre de places offertes en matière de formation aux TIC (d'environ 40 000 en 2000 à 60 000 en 2003), effort accru de formation interne à Internet en faveur du personnel, y compris les travailleurs âgés, multiplication des initiatives visant à intéresser les jeunes aux emplois liés aux TIC et à accroître la proportion des femmes occupant ce type d'emplois.

Les centres d'appels, qui fournissent par téléphone des services ou des informations, constituent l'un des principaux pôles de croissance des emplois liés aux TIC. Ils emploient une grande proportion de femmes. Dans le cadre d'un projet financé par la Commission européenne, UNI-Europa s'attache, avec la Fédération européenne du marketing direct (FEDMA), à élaborer des normes et qualifications communes de formation des personnes travaillant dans les centres d'appels. Le projet étudiera aussi les possibilités de formation à dis-

⁴² U. Klotz: «The challenges of the New Economy», *Gewerkschaftliche Monatshefte*, 10/1999.

tance et assistée par ordinateur⁴³. Unison est un autre exemple de la priorité que les syndicats accordent à la formation aux TIC: ce syndicat britannique du secteur public emploie pas moins de 30 spécialistes en formation.

Employabilité et apprentissage tout au long de la vie

Les perspectives d'obsolescence accélérée des compétences professionnelles et de réduction de la durée d'occupation d'un emploi dans la même entreprise alors que deviendront plus fréquentes les périodes de travail indépendant soulignent l'importance, aujourd'hui plus que jamais, de l'employabilité. A sa 88^e session, en juin 2000, la Conférence internationale du Travail a adopté une résolution relative à la formation et à la mise en valeur des ressources humaines qui met l'accent sur l'employabilité et l'apprentissage continu dans un contexte de mutation technologique, ainsi que sur le potentiel des TIC, qui «pourraient élargir dans d'énormes proportions l'accès de l'individu à une éducation et une formation de qualité ... Certains pays devraient aussi consentir un effort d'investissement dans les infrastructures que requiert l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'éducation et la formation, dans les matériels et les logiciels et dans la formation des enseignants et des formateurs». La résolution note également que «les entreprises peuvent fournir des équipements informatiques ou des programmes de soutien aux travailleurs – afin qu'ils utilisent, chez eux ou ailleurs en général, les technologies de l'information et de la communication – ainsi qu'aux établissements scolaires et aux autres praticiens de la formation, de manière à promouvoir le plus large accès possible, dans l'ensemble de la société, aux technologies de l'information et de la communication et aux compétences nécessaires pour les utiliser⁴⁴». En avril 2000, la Réunion paritaire de l'OIT sur la formation permanente au XXI^e siècle: l'évolution des rôles du personnel enseignant a formulé des recommandations favorables elles aussi à la promotion de l'apprentissage à distance, les zones défavorisées et les zones rurales devant être considérées comme prioritaires⁴⁵.

⁴³ Union Network International (UNI): «Call centres qualification & training project», http://www.union-network.org/unisite/events/campaigns/call_centres.htm (20 juillet 2000) [site consulté le 13 septembre 2000].

⁴⁴ Résolution relative à la formation et à la mise en valeur des ressources humaines, Conférence générale de l'Organisation internationale du Travail, 88^e session, 2000, *Compte rendu provisoire* n° 21, pp. 72-73, <http://www.ilo.org/public/french/standards/relm/ilc/ilc88/com-humd.htm>.

⁴⁵ <http://mirror/public/french/dialogue/sector/techmeet/jmeet2000/conclude.htm>.

Aux Pays-Bas, depuis que le Conseil économique et social a énoncé une série de recommandations, les conventions collectives sur l'employabilité se multiplient. Ainsi, dans l'industrie du textile, chaque salarié a droit à quatre jours par an en moyenne de formation à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise et les entreprises sont censées établir un programme de formation en consultation avec le comité d'entreprise⁴⁶.

La convention collective conclue dans l'entreprise Akzo Nobel Netherlands attribue aux employeurs et aux travailleurs la responsabilité conjointe de l'employabilité. Les salariés sont en droit de demander l'avis d'un institut professionnel extérieur. L'employeur est tenu d'engager une fois par an des consultations sur l'employabilité du personnel et d'examiner les perspectives d'emploi sur le marché du travail. Définir l'employabilité des travailleurs âgés est l'un des points spécifiés dans la convention⁴⁷.

Le concept d'apprentissage tout au long de la vie ne cesse de gagner du terrain. Le quatrième accord national tripartite conclu en Irlande, Partenariat 2000, préconise l'apprentissage continu sur le lieu de travail⁴⁸. Au sein du Comité paritaire des télécommunications de l'UE, les partenaires sociaux «considèrent que la question de l'instruction et de la formation tout au long de la vie représente une condition nécessaire au succès de l'économie européenne», et que «la tâche principale du système éducatif est d'enseigner aux gens comment apprendre, de leur donner l'enthousiasme de continuer à apprendre et de leur apprendre à ne pas craindre les technologies nouvelles»⁴⁹. Le Plan d'action de l'UE de juin 2000 engage les partenaires sociaux, d'ici à 2002, à donner à tous les travailleurs la chance d'acquérir une culture numérique par l'apprentissage tout au long de la vie, à augmenter de 50 pour cent le nombre de places de formation et de cours sur les technologies de l'information (tant au travail que dans les institutions d'enseignement) et à promouvoir un réseau d'apprentissage et de formation orienté vers la demande de formation et re-formation des étudiants de 3^e cycle.

⁴⁶ Institut syndical européen (ISE): *Négociations collectives en Europe occidentale, 1998-99* (Bruxelles, 2000).

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Commission européenne, avis commun du Comité paritaire des télécommunications sur le Livre vert de la Commission européenne – «Le partenariat pour une nouvelle organisation du travail», 9 fév. 2000.

Les pays d'Europe n'accordent pas tous la même priorité à la question de l'employabilité et de l'évolution des besoins de formation. Les conclusions d'une enquête font apparaître que, parmi 12 thèmes de négociation examinés en Slovaquie, la question de l'apprentissage et de la formation figure en onzième place, loin derrière les salaires et la durée du travail⁵⁰.

Représentation

Si elle est source d'opportunités nouvelles, l'économie de la connaissance engendre aussi de nouveaux défis dont celui de consolider les organisations d'employeurs et de travailleurs. Devant la diversité et l'individualisation des relations de travail, les syndicats ont pour tâche ardue de maintenir leurs effectifs et de redéfinir leurs services. Mais les relations de travail ne sont pas les seules à se diversifier et de nouvelles formes d'entreprise font leur apparition: les start-up, jeunes entreprises à croissance rapide, sont en augmentation, en particulier celles qui n'existent que dans le cyberspace sur le Web. Comme une responsable de la Confédération patronale suédoise (SAF) l'a fait récemment observer: «De nouveaux types d'entreprises, comme celles impliquées dans la technologie de l'information, les services de l'information et de la fourniture de données, emploient un personnel qui n'a guère intérêt à adhérer à un syndicat, tout comme l'employeur à une organisation patronale⁵¹.» Cela est peut-être vrai dans certains cas, mais certainement pas dans tous; des syndicats comme des organisations d'employeurs ont élaboré et mis en œuvre des stratégies spécialement axées sur les nouveaux besoins des travailleurs et des employeurs dans ces branches d'activité. Il est manifeste que ces besoins existent, et ces stratégies prometteuses sont examinées plus en détail ci-après.

Pour fournir des services à leurs membres et susciter de nouvelles adhésions, syndicats et organisations d'employeurs doivent communiquer. En mars 1998, la Fédération internationale des employés, techniciens et cadres (FIET) a lancé une campagne intitulée «Des droits en ligne pour des travailleurs en ligne». Depuis, plusieurs conventions collectives ont été signées, notamment avec l'Office allemand des postes et avec diverses filiales européennes de Digital. Des organisations nationales qui lui sont affiliées, telles que le syndicat Manufactu-

⁵⁰ ISE, *op. cit.*

⁵¹ BIT: *Rapport du Colloque international de l'OIT sur l'avenir des organisations d'employeurs*, Genève, avril 1999, p. 14.

ring, Science, Finance (MSF) au Royaume-Uni, ont adhéré à cette campagne et se sont servis dans leurs négociations de l'accord type de la FIET sur les moyens électroniques, axé sur trois principes: 1) accès des salariés, des syndicats et des comités d'entreprise aux systèmes internes de courrier électronique, y compris les télétravailleurs; 2) droit de libre accès à Internet (et aux intranets), de sorte que les salariés puissent accéder aux sites Web des syndicats et à d'autres informations relatives à leurs droits; 3) pas de contrôle électronique par l'employeur du courrier électronique ou des sites Web consultés par le personnel.

Le 6 avril 2000, UNI a signé avec Telefónica, multinationale des télécommunications basée en Espagne, un accord dans lequel l'entreprise s'engage à respecter les conventions de l'OIT sur la liberté syndicale et les droits syndicaux, à reconnaître les syndicats et, quand ils existent, à négocier avec eux dans le cadre de ses activités mondiales en progression rapide (les parties s'engagent également à offrir des services de télécommunications qui soient abordables et accessibles à tous). On n'a jamais été aussi proche d'une véritable convention collective mondiale⁵².

Les pays d'Europe centrale et orientale (PECO) se caractérisent à la fois par une main-d'œuvre qualifiée et des coûts de production inférieurs – de 40 pour cent pour les logiciels, en Roumanie, par exemple⁵³ –, à ceux qui existent en Europe occidentale, d'où l'intérêt croissant qu'ils suscitent auprès des entreprises qui envisagent de délocaliser leurs opérations numériques. Cela peut être bénéfique pour l'emploi, et UNI, en collaboration avec les syndicats des pays de l'ECO, veille à ce que les droits d'organisation de la main-d'œuvre soient garantis. Des formules novatrices permettant de régler les problèmes d'organisation et de représentation sont étudiées plus en détail ci-après.

Flexibilité

Les pressions concurrentielles et la flexibilité inhérente aux TIC pourraient donner à penser que les solutions collectives et uniformisées n'ont plus de raison d'être. Or cela est loin d'être le cas. Il semblerait effectivement que la normalisation ne soit plus possible dans

⁵² «Telefónica and UNI sign up on union rights», communiqué de presse publié lors de la Réunion exécutive régionale européenne d'UNI, Lisbonne, 13-14 avril 2000.

⁵³ Bran, *op. cit.*

certains domaines mais que la négociation collective offre encore des solutions pour accroître la flexibilité au niveau de l'entreprise et du travailleur⁵⁴. Les négociations sur la flexibilité ne sont pas une nouveauté, mais elles prennent de l'importance à mesure que les TIC se généralisent et modifient l'organisation du travail et les aspirations des travailleurs. Ainsi, les négociations nationales engagées en avril 1999 dans le cadre du Conseil économique et social des Pays-Bas ont abouti à un avis intitulé: «Vers des conditions de travail sur mesure: comment accroître les options qui s'offrent aux salariés en ce qui concerne la définition des conditions de travail»⁵⁵. Cet avis préconise que les parties aux conventions collectives insèrent dans leurs instruments un «modèle à choix multiples», adaptant plus étroitement les conditions de travail au choix du salarié. De même, au Danemark⁵⁶, des conventions ont été adoptées qui maintiennent la norme de trente-sept heures hebdomadaires de travail mais prévoient des assouplissements selon les travailleurs et les périodes. Les approches collectives offrant plus de diversité en matière de temps et de conditions de travail peuvent utilement contribuer à préserver les structures de négociation dans des entreprises parfois pressées de se désengager.

Télétravail

Beaucoup de conventions collectives portent sur le télétravail. Celui-ci peut comporter des avantages, notamment permettre au travailleur de mieux concilier exigences familiales et exigences professionnelles, mais aussi des risques: détérioration des conditions de travail, isolement, perspectives de carrière inexistantes, conditions contractuelles différentes, application d'office du statut de travailleur indépendant, voire «auto-exploitation» en un lieu – le domicile – où pourtant ne s'applique pas de réglementation commune. L'emploi indépendant ne résulte pas toujours d'un choix. Dans certains pays, tels que la Slovaquie, les travailleurs à domicile sont considérés comme des travailleurs indépendants, et ne sont donc pas couverts par la législation du travail. Le télétravail peut donc créer un déficit de protection sociale. Dans une publication à paraître, le BIT montre néanmoins qu'en matière de télétravail il existe, en Europe et ailleurs, une «bonne voie» qu'il indique comment suivre⁵⁷.

⁵⁴ M. Ozaki (directeur de publication): *Négocier la flexibilité. Le rôle des partenaires sociaux et de l'Etat* (Genève, BIT, 1999).

⁵⁵ ISE, *op. cit.*

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ Voir V. Di Martino: *The high road to teleworking* (Genève, BIT, à paraître).

La plupart des conventions pertinentes visent à garantir que le télétravail reste un choix délibéré, qu'il ne débouche pas sur des modalités et conditions d'emploi désavantageuses et que les télétravailleurs conservent le droit de retrouver un poste normal quand ils le souhaitent. Au Danemark, par exemple, le gouvernement a publié des lignes directrices pour le télétravail après consultation des syndicats et des organisations d'employeurs. En Irlande aussi, les partenaires sociaux ont préparé des orientations et en Autriche les syndicats ont élaboré des contrats types qui ont été repris dans des conventions collectives⁵⁸.

Les pays d'Europe centrale et orientale présentent certains avantages pour la localisation du travail numérique, et notamment un niveau d'enseignement traditionnellement élevé dans les domaines techniques. La modicité des coûts de main-d'œuvre constitue bien entendu un autre avantage. «Les pays où les experts en logiciels sont nombreux et les salaires relativement bas occupent une position de force sur le marché en tant que pays de destination pour l'élaboration de logiciels» (par exemple la Fédération de Russie, la Bulgarie et la Roumanie)⁵⁹. Cela suscite des inquiétudes dans les pays à coût élevé, étant donné la facilité avec laquelle le travail numérique peut être relocalisé. Renforcer les syndicats constitue un moyen d'empêcher l'accentuation des écarts de salaires. A cet effet, les secrétariats de syndicats et des secrétariats professionnels internationaux comme UNI ont aidé des syndicats à promouvoir la négociation collective dans les PECO. Pour l'heure, la plupart de ces pays semblent accuser un retard de cinq à dix ans environ sur les pays de l'Union européenne dans le développement du télétravail. En outre, vu l'étendue du chômage, les syndicats polonais craignent que le télétravail ne devienne le «choix» de ceux qui n'auraient pas d'autre option que le travail indépendant et qui seraient alors privés de protection sociale⁶⁰.

MIRTI (Modèles de relations professionnelles dans l'innovation du télétravail) est un projet de recherche financé par la Commission européenne. Ce projet s'est doté d'une vaste base de données sur le télétravail (études de cas et conventions collectives). Le Plan d'action de l'UE de juin 2000 invite les partenaires sociaux à encourager des formules de travail plus souples, par exemple le télétravail, le cas échéant en adoptant d'ici à la fin de l'an 2000 des accords appuyés par les Etats membres.

⁵⁸ Commission européenne: *Stratégies pour l'emploi ...*, *op. cit.*, p. 19.

⁵⁹ Idem: *Status report*, *op. cit.*, p. 49.

⁶⁰ *Ibid.*, p. 97.

Conditions de travail: contrôle, vie privée, santé

Les nouvelles formes et modalités de travail sont souvent bien plus gratifiantes que les emplois auxquels elles se substituent car elles favorisent l'autonomie au sein d'équipes, la créativité et la diversification des compétences. Cependant, ce ne sont pas leurs seuls effets et la crainte existe d'une détérioration des conditions de travail liée aux changements technologiques. Comme il a été indiqué plus haut, le risque d'atteinte à la vie privée du travailleur est réel. La campagne d'UNI intitulée: «Droits en ligne pour des travailleurs en ligne» (et l'accord type pour les moyens électroniques) vise à mettre un terme à la surveillance exercée par l'employeur sur le courrier électronique du personnel et la consultation d'Internet. Il existe des logiciels qui permettent de trier les messages électroniques selon certains critères. La campagne reconnaît qu'il convient de restreindre l'utilisation à des fins privées de la messagerie électronique et d'Internet et que la surveillance de l'employeur se justifie dans certaines circonstances, mais qu'elle doit être subordonnée à la présence d'un délégué du personnel.

La surveillance électronique n'est pas seulement synonyme d'intrusion dans la vie privée: les ordinateurs permettent également un contrôle rigoureux et en temps réel du travail accompli par le salarié. Dans les centres d'appels par exemple, la productivité est mesurée par la longueur, aisément contrôlable, de chaque conversation téléphonique. Cela constitue en soi une source de stress pour l'employé, quels que soient l'humeur et le comportement du client en ligne. Il semble que les conditions de travail, et notamment le milieu de travail, diffèrent largement d'un centre à un autre. En collaboration avec la majorité des employeurs des centres d'appels, les syndicats écossais ont rédigé un code de conduite qui vise à promouvoir un milieu de travail satisfaisant dans l'ensemble du secteur en Ecosse.

L'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) met en avant une conséquence supplémentaire de la surveillance: «Les nouvelles technologies utilisées pour la surveillance et le contrôle réduisent l'interaction sociale entre les travailleurs et ceci nuit à l'action syndicale et à la capacité des travailleurs de se syndiquer dans les milieux de travail qui ne le sont pas⁶¹.» Le stress est lié

⁶¹ Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA): «Les nouvelles technologies et les travailleurs du secteur HRCT», <http://www.iuf.org/iuf/hrct/19%2D09.htm> [site consulté le 12 septembre 2000].

au contrôle exercé sur le rythme de travail et, dans certains cas, à la délimitation imprécise entre temps de travail et loisir. L'une des causes en est «la difficulté et parfois l'impossibilité de concilier des exigences multiples et antagoniques ... La polyvalence, les formes de travail flexible dans lesquelles individus et équipes doivent établir un ordre de priorité et décider par quoi commencer ne sont pas toujours stimulantes⁶².» Si les premiers problèmes de santé liés à la technologie qui se sont posés (écrans de visualisation) restent soumis à la négociation collective, ceux qui sont liés au stress commencent à peine à être considérés comme des problèmes pour lesquels des solutions doivent être trouvées. Aux Pays-Bas, par exemple, les syndicats se mettent à étudier la question en vue d'une négociation future⁶³.

Potentiel des TIC pour les organisations d'employeurs et de travailleurs

En consultant le site Web du Comité consultatif économique et industriel auprès de l'OCDE (www.biac.org), l'utilisateur peut connaître dans le détail la position des employeurs des pays les plus industrialisés sur la quasi-totalité des grandes questions d'ordre social, économique, technologique et politique. Les membres de ce comité ont accès à encore bien d'autres services interactifs qui répondent à des besoins précis. Cette observation met en lumière une nouvelle réalité: le service le plus précieux que les organisations d'employeurs peuvent offrir à leurs membres est l'information, et pour cela Internet est un outil de choix. Lorsque les organisations d'employeurs deviennent des «infomédiaires» ou «moteurs de recherche» pour leurs membres, elles exploitent abondamment leur propre base de connaissances pour leur proposer des solutions sur mesure.

L'Organisation internationale des employeurs (OIE) se sert d'Internet pour élargir et renforcer ses relations avec les organisations d'employeurs qui lui sont affiliées partout dans le monde et établir le contact avec des non-membres. Le site Web de l'OIE permet de connaître facilement la position des employeurs dans de multiples domaines, et l'OIE elle-même a de plus en plus souvent recours à des publications électroniques. Sa principale publication périodique – *IOE.net* – est maintenant disponible en ligne. Le fait que les organisa-

⁶² S. Pursey: «Social dynamics of the inter-active age», allocution prononcée à un atelier Siemens/Deutsche Bank, Düsseldorf, 1^{er} avril 2000, p. 3.

⁶³ ISE, *op. cit.*

tions affiliées se la procurent de plus en plus fréquemment par voie électronique au lieu de la télécopie montre qu'elles sont de plus en plus nombreuses à être connectées. L'OIE reçoit de leur part beaucoup de demandes de conseils et d'assistance sur la façon de se faire connaître en ligne ou d'améliorer leur présence et sur les prestations de services qu'Internet facilite⁶⁴.

Un colloque international sur l'avenir des organisations d'employeurs, organisé par le BIT en 1999, a souligné l'intérêt des TIC pour les organisations d'employeurs: «Le meilleur service qu'une organisation d'employeurs puisse fournir à ses membres consiste à les aider à acquérir les connaissances nécessaires. Le développement de la technologie de l'information et l'explosion de l'information font de la gestion du savoir un nouveau domaine offrant aux organisations patronales de nouvelles opportunités de services en faveur des entreprises. Le défi réside dans la mise à disposition des informations de sorte qu'elles soient immédiatement utilisables par les entreprises. Les organisations d'employeurs ont un avantage considérable sur leurs concurrents en ce sens qu'elles sont capables de rassembler, d'analyser et de reformuler les informations sur le marché du travail en vue de les diffuser auprès des membres actuels et potentiels, y compris les investisseurs extérieurs. La coopération avec les organisations d'employeurs d'autres pays et l'utilisation de leurs réseaux internationaux peuvent créer une valeur ajoutée à la qualité des services d'information⁶⁵.» C'est également un exemple de la manière dont les connaissances peuvent être exploitées.

L'utilisation potentielle des TIC comme outil répond bien aux besoins qui, en majeure partie, sont apparus indépendamment de ces technologies. Ainsi qu'un participant au colloque susmentionné l'a noté: «Les adhérents ne constituent plus un ensemble amorphe; les membres doivent être traités comme des individus à part entière, et la relation entre chaque adhérent et l'organisation d'employeurs doit être gérée avec précaution⁶⁶.» Il est prouvé que les réseaux Internet et intranets permettent aux organisations d'employeurs de répondre à ces nouveaux besoins. La Confédération patronale suédoise (SAF), par exemple, utilise le potentiel de réseau inhérent aux TIC non seulement pour exploiter sa propre base de connaissances lorsqu'elle

⁶⁴ Informations fournies au téléphone par M. Brent Wilson, de l'OIE, le 17 août 2000.

⁶⁵ BIT: *Rapport du Colloque international de l'OIT sur l'avenir des organisations d'employeurs*, op. cit., p. 32.

⁶⁶ *Ibid.*, p. 23.

répond aux besoins de ses membres – demande accrue de conseils en gestion de l'information –, mais également comme outil prévisionnel pour anticiper les besoins futurs d'adhérents de plus en plus divers. Lorsque l'information devient un service essentiel, la primauté d'accès est un avantage capital. La Fédération des employeurs de Nouvelle-Zélande (NZEF) et la Chambre de commerce néo-zélandaise ont fondé une compagnie privée chargée de fournir un service complet d'information commerciale au gouvernement. L'établissement d'un réseau a permis au Mouvement des entreprises de France (MEDEF) d'anticiper et de réagir de façon proactive aux mesures gouvernementales et d'inciter ses membres à adopter un mode plus interactif de travail.

L'une des fonctions clés des organisations d'employeurs et de travailleurs est de participer à l'élaboration des grandes orientations dans les domaines importants pour leurs membres, notamment le développement du commerce électronique. La Fédération des employeurs de Bulgarie prône avec succès l'adoption d'une réglementation sur les droits de signature électronique, condition indispensable au développement, dans la transparence et la sécurité, des transactions électroniques et des nouveaux emplois qui y sont associés⁶⁷.

Il est possible d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour donner un nouvel élan aux organisations d'employeurs et de travailleurs. Cela est d'autant plus nécessaire que, comme indiqué précédemment, la société de l'information engendre un certain nombre d'inquiétudes quant aux droits et à la protection des travailleurs. Elle entraînera sans doute des bouleversements dans la nature et le marché du travail mais cela ne veut pas dire, bien au contraire, que les travailleurs n'aient plus besoin d'être représentés et de dialoguer avec les employeurs. Dans beaucoup de pays d'Europe, les mécanismes de dialogue sont représentés au niveau de l'entreprise et mis en œuvre par le biais de la négociation collective au niveau de la branche. Les questions peuvent donc être canalisées par les nombreuses structures de négociation et de participation des salariés.

Toutefois, d'autres enjeux se dessinent. Les organisations d'employeurs devront aborder des questions en rapport avec les nouveaux types d'alliances commerciales de même qu'avec la croissance probable des petites entreprises. En ce qui concerne les syndicats, leur tâche pourrait se compliquer car, avec la diversification des conditions de travail et des intérêts des travailleurs, le mode type de

⁶⁷ Informations issues de l'OIE. Voir note 64 plus haut.

la négociation collective risque de s'avérer difficile à appliquer. Les travailleurs de l'économie du savoir ne se sentiront pas forcément très proches des syndicats – ni les travailleuses, qui constituent la grande majorité du personnel des centres d'appels téléphoniques. Si des communications plus directes s'établissent avec la direction, au sein de petites unités de travail organisées, qui plus est, en équipes semi-autonomes, les travailleurs pourraient juger moins nécessaire le rôle d'intermédiaires des syndicats et d'autres instances qui les représentent au niveau de l'entreprise. La dissociation du travail et du lieu où il est effectué est une autre nouveauté pour les organisations. Le problème concerne non seulement des télétravailleurs (dont le statut de salarié risque d'être remplacé par celui de travailleur indépendant), mais également des unités organisationnelles sises en milieu urbain qui sont transférées au complet dans des zones aux traditions syndicales moins ancrées.

Indépendamment du besoin de protection des travailleurs, qui reste entier, les organisations de travailleurs et d'employeurs pourraient répondre à de nouveaux besoins sur un marché du travail diversifié. Comme dans le cas des organisations d'employeurs, les technologies de l'information et de la communication offrent aux syndicats des possibilités de création de services nouveaux. De fait, les syndicats européens utilisent des réseaux informatisés depuis les années quatre-vingt. Avec Internet, les communications avec les membres et les non-membres sont plus directes et plus larges. Cela n'est pas sans influencer sur la capacité de mobilisation des syndicats. Ils arrivent mieux armés à la table des négociations avec plus d'informations pertinentes à leur disposition; la solidarité avec les travailleurs («cybergrèves») peut maintenant s'exprimer. En fait, le potentiel de développement de l'autonomie inhérent à Internet augmente les moyens de pression des syndicats autrefois limités par le manque d'informations. L'administrateur du site Web d'un syndicat français décrit l'évolution comme suit: «Dans une entreprise comme Air France qui emploie 35 000 personnes au sol et 11 000 stewards et hôtesses de l'air, un syndicat ne peut rien espérer de mieux qu'une publication tous les quinze jours avec les médias traditionnels, alors qu'Internet permet la publication instantanée de nouvelles informations⁶⁸.»

Les technologies de l'information et de la communication offrent également aux particuliers la possibilité d'accéder directement aux

⁶⁸ C. Magne, administrateur du site Web de la Confédération française démocratique du travail (CFDT) à Air France, cité dans «E-trade unions», *Connectis*, 29 juin 2000, <http://www.ft.com/specials/spca62.htm> [site consulté le 14 septembre].

services des prestataires des organisations de travailleurs ou d'employeurs. Certains syndicats s'en servent pour axer davantage leur action sur le service aux membres. En Angleterre, un syndicat du secteur de la santé, le Royal College of Nursing (RCN), possède maintenant son propre centre d'appels téléphoniques qui fonctionne 24 heures sur 24, sur le modèle des équipes de soins infirmiers. Les demandes qui lui sont adressées sont beaucoup plus nombreuses, directes et variées, ce qui lui permet d'offrir un service mieux adapté à chaque cas particulier, comme sur le marché en général. Unison, le syndicat de la fonction publique britannique, a lui aussi ouvert un centre d'appels téléphoniques⁶⁹.

La probabilité de changements d'emploi plus fréquents a également créé un besoin de nouveaux services – informations sur les salaires et conditions de travail, conseils juridiques, transférabilité de l'assurance santé et des pensions, accès à la formation. Les syndicats fournissent ce type de services d'intermédiaire depuis le XIX^e siècle dans certains secteurs où le travail temporaire est la norme, la construction par exemple. Comme pour les organisations d'employeurs, il pourrait s'agir d'une forme actualisée de «réintermédiation» ou «informatisée» syndicale sur le marché du travail des TIC. Naturellement, ce modèle n'est pas limité aux seules organisations de travailleurs. Des entreprises comme Manpower offrent ce type de services intermédiaires. Il est même concevable que les travailleurs indépendants ou les chefs d'entreprise puissent bénéficier des services d'organisations de travailleurs autant que de ceux d'organisations d'employeurs. La formation, service traditionnellement fourni par les syndicats et qui s'adresse tant à leurs membres qu'à des non-membres, apparaît maintenant comme une fonction clé. Les possibilités d'apprentissage à distance offertes par les syndicats peuvent être ciblées, par exemple sur les travailleurs âgés. Il ne s'agit pas d'une simple hypothèse: une recherche sur Internet associant «syndicats» et «apprentissage à distance» a donné 1 260 entrées⁷⁰.

Protection sociale

Comme il ressort de ce qui précède, les TIC ont des répercussions positives et d'autres négatives sur les travailleurs et leurs familles. Certaines relèvent de domaines dans lesquels de nouveaux besoins

⁶⁹ A. Bibby: «Trade unions develop call centre operations», <http://www.eclipse.co.uk/pens/bibby/unions.html> [site consulté le 13 septembre].

⁷⁰ Sur <http://www.google.com>, 18 sept. 2000.

en matière de protection sociale pourraient apparaître. Il faut noter cependant que les systèmes de protection sociale ont été des pionniers en matière d'utilisation des TIC, particulièrement pour l'enregistrement et le stockage des données, de même que pour le calcul et le versement des prestations. En ce sens, les TIC ont sans aucun doute permis d'augmenter l'efficacité technique des organisations chargées de gérer les systèmes de protection sociale. Il a ainsi été possible d'abaisser les coûts et de fournir des informations plus précises aux bénéficiaires.

Création d'emplois, suppression d'emplois et chômage

Alors que la diffusion des TIC et les prévisions d'évolution rapide et continue de la technologie influent sur les nouveaux schémas de création et de destruction d'emplois, une question clé est de savoir dans quelle mesure ces mêmes facteurs technologiques augmentent la fréquence des changements d'emploi et élèvent le niveau de chômage frictionnel. En Allemagne, celui-ci est passé de 0,6 à environ 1,5 pour cent entre 1970 et 1997, sous l'effet de l'accélération du rythme des changements dans l'économie et sur le marché du travail. Il faut également tenir compte de la manière dont les TIC améliorent le fonctionnement non seulement des services de l'emploi, mais de l'ensemble du marché du travail. La diffusion plus rapide et plus large de l'information sur les emplois peut contribuer à la réduction du chômage frictionnel, même s'il est à craindre que ceux qui ont le plus besoin de travail soient peut-être aussi les moins susceptibles d'avoir facilement accès à Internet.

Situation dans la profession et étendue de la protection sociale

Les TIC influent non seulement sur la teneur de l'emploi mais également sur le statut des travailleurs. Avec le télétravail, l'employeur aujourd'hui peut plus facilement confier à un travailleur indépendant des tâches qui, auparavant, auraient dû être accomplies par des salariés dans les locaux de l'entreprise. Dans certains pays, les travailleurs indépendants sont parfois dépourvus de toute protection sociale ou presque. Dans d'autres, il leur faut s'acquitter de la totalité des cotisations alors qu'ils n'ont généralement droit qu'à des prestations limitées (il est fréquent qu'ils ne touchent ni allocation de chômage ni prestations de maladie à court terme). Dans la pratique, quelle que soit la législation du pays, ils sont beaucoup moins nombreux que les salariés à remplir les conditions d'octroi. Il en résulte non seulement un déficit de protection sociale pour cette catégorie, mais également

une fragilisation financière des systèmes de protection sociale eux-mêmes, en particulier si les travailleurs en question sont relativement jeunes et bien rémunérés (typiquement, cette catégorie contribue davantage au système qu'elle n'en tire de bénéfices, notamment dans le cas de l'assurance maladie).

Mais les implications pour le financement de la protection sociale peuvent être plus larges. Compte tenu de la perspective que les TIC provoquent une croissance explosive de la productivité du capital, certains ont suggéré que le revenu du capital pourrait financer une part plus importante de la sécurité sociale. On y voit parfois une mesure visant à compenser la tendance à l'accroissement en pourcentage de la rémunération du capital. Toutefois, la mondialisation augmente encore la mobilité des capitaux, et les gouvernements ont de plus en plus de difficultés simplement à maintenir les recettes des impôts sur le capital. Il semble donc probable que la majorité des systèmes de sécurité sociale continueront à être financés essentiellement par les revenus du travail.

Si l'on veut conserver la couverture des systèmes de protection sociale et préserver leur intégrité financière, il faudra affronter la question de «l'emploi indépendant» lorsqu'il est une forme déguisée d'emploi, en dépit des difficultés techniques et des controverses attendues. Dans la déclaration commune qu'ils ont adoptée lors d'une réunion sur les travailleurs se trouvant dans des situations où ils ont besoin de protection, les experts notent que «le phénomène mondial de transformation qui affecte la nature du travail a conduit à des situations dans lesquelles le champ d'application de la relation de travail qui détermine si les travailleurs ont droit ou non à la protection prévue par la législation ne concorde pas avec les réalités de la relation de travail⁷¹». Il y a donc peut-être lieu d'envisager une réforme de la législation. L'approche consistant à déterminer le pourcentage maximal de son revenu annuel qu'un travailleur tire de son travail avec la même entreprise ou le même client est peut-être la plus prometteuse. Elle permettrait de distinguer, assez facilement, les cas qui correspondent à des notions traditionnelles d'emploi indépendant – lorsque ce pourcentage est bas – de ceux qui correspondent à des formes d'emploi déguisées – pourcentage compris entre 50 et 100 pour cent –, étant entendu qu'il faudrait tenir compte de la nature de l'emploi: au cours d'une année, un médecin, un dentiste ou un avocat traite nor-

⁷¹ BIT: *Rapport de la Réunion d'experts sur les travailleurs se trouvant dans des situations où ils ont besoin de protection*, MEWNP/2000/4 (Rev.9), 15-19 mai 2000.

malement avec des centaines de clients différents tandis qu'un architecte peut ne travailler que sur un ou deux projets.

Le télétravail facilite la délocalisation vers des pays où la main-d'œuvre coûte moins cher et ne bénéficie pas forcément du même degré de protection sociale. Ce phénomène n'est pas nouveau mais les TIC ne peuvent que l'amplifier; comme on l'a noté, la liberté de localisation augmente pour les services. La part du secteur tertiaire dans l'emploi étant supérieure à la moitié dans la plupart des pays, ce potentiel de délocalisation pourrait entraîner des modifications importantes dans la division du travail en Europe comme ailleurs.

Protection sociale complémentaire

Il semble que les TIC soient favorables à l'esprit d'entreprise et à la croissance des petites entreprises, lesquelles cependant, ne sont dans l'ensemble pas très avancées en matière de protection sociale complémentaire. Cela tient peut-être simplement au fait que ces entreprises sont nouvelles et relativement petites. Il se peut aussi que leur personnel, en moyenne très jeune et souvent sans charges familiales, de même que les chefs de ces entreprises, eux-mêmes relativement jeunes, ne soient guère sensibles à l'importance des pensions, de l'assurance maladie, etc. Les régimes complémentaires sont souvent établis par voie de négociation collective, et l'absence de représentation syndicale peut donc être une explication. Dans les pays où les dispositions légales en la matière sont peu nombreuses, beaucoup des travailleurs concernés peuvent, en milieu de carrière, se retrouver dans une situation difficile faute d'avoir acquis des droits à prestation en cotisant plus tôt dans leur vie professionnelle.

Si, comme cela semble être le cas, les TIC entraînent une plus grande mobilité professionnelle et une tendance accrue à travailler pour plus d'un employeur, les travailleurs devront de moins en moins s'attendre à ce que leur employeur réponde à leurs besoins en matière de protection sociale – pensions, soins de santé, etc. L'avantage des systèmes nationaux de sécurité sociale a toujours été qu'ils ne font aucun obstacle à la mobilité professionnelle et garantissent la continuité de la protection ou le transfert des droits, contrairement à certains types de régimes complémentaires. Pourtant, les partisans des systèmes privés sous-estiment parfois l'importance de cet avantage.

Les TIC et l'application de la législation sur la protection sociale

Comme on l'a vu plus haut, grâce aux TIC, les organisations chargées de la gestion des systèmes de protection sociale ont gagné en

efficience. Les progrès de ces technologies peuvent et devraient encore améliorer non seulement l'efficience mais aussi la transparence, l'accessibilité et la portée des régimes de sécurité sociale. En effet, le traitement des données devient extraordinairement plus rapide et plus précis (enregistrement des employeurs et des assurés, recouvrement et enregistrement des cotisations, calcul et paiement des prestations, gestion des fonds) et les contrôles peuvent être plus rigoureux. Une meilleure observation des règles devrait résulter de l'utilisation accrue des TIC, non seulement par les institutions de sécurité sociale, mais aussi par les employeurs: l'informatisation des états de paie, autrefois l'apanage des grandes entreprises, est aujourd'hui courante, même dans les petites entreprises.

Toutefois, la pression technologique pousse planificateurs et gestionnaires à élever le niveau des services de sécurité sociale et à mettre en place des systèmes plus complexes. Les organes législatifs se sentent moins tenus qu'autrefois de veiller à ce que les systèmes restent simples et standards. Ils deviennent plus sensibles à la diversité des besoins de protection sociale, maintenant que la technologie administrative le permet. De ce fait, les économies attendues ne se matérialiseront pas forcément, et les systèmes pourraient même devenir plus coûteux à gérer du fait de leur complexité croissante. De plus, changer de système informatique est onéreux, et il faut du temps pour former le personnel. Quelques années pourraient donc être nécessaires avant que le progrès des TIC ne se traduise par des économies.

Les TIC et la sécurité et la santé

En facilitant l'échange d'informations, les TIC influent favorablement sur la sécurité et la santé. Cependant, elles sont aussi à l'origine de nouveaux types de problèmes, tels que les problèmes locomoteurs et le stress. Il y a lieu d'étudier de très près les risques liés à l'utilisation des téléphones mobiles et à l'émission de rayonnements par les écrans.

Comme dans le cas de la «télémédecine», les technologies les plus récentes permettent d'élargir la diffusion d'informations sur la sécurité et la santé – bases de données, sites Web, CD-ROM. Tous les intéressés – directeurs, experts, travailleurs – peuvent, grâce aux réseaux informatiques et à Internet, obtenir facilement des informations, comme par exemple des fiches de données sur la sécurité des produits chimiques dangereux. La diffusion et le partage d'informations sur les meilleures pratiques et de nouveaux types de dangers contribuent à l'amélioration de la sécurité et de la santé. Le Centre international

d'informations de sécurité et de santé au travail du BIT (CIS) et ses centres nationaux, de même que ses centres collaborateurs, ont amélioré leurs services d'information grâce aux TIC.

Les dangers potentiels liés au travail prolongé devant des terminaux informatiques ont déjà fait couler beaucoup d'encre. Diverses mesures permettent de réduire ces risques: mobilier et équipement ergonomiques, contrôle de la vue des opérateurs, temps d'exposition limitée, pauses obligatoires. La question est de savoir si ces pratiques exemplaires sont véritablement suivies par les employeurs et les travailleurs, notamment dans les petites entreprises qui aujourd'hui prolifèrent. Quant aux collaborateurs extérieurs, il semble presque certain que beaucoup travaillent dans des conditions qui sont loin d'être satisfaisantes sur le plan de la santé et de la sécurité. Le domicile est un endroit dangereux, et les ordinateurs domestiques ne constituent pas une exception, en tout cas pour ceux qui les utilisent de manière intensive pour gagner leur vie.

Le télétravail peut également présenter des avantages considérables pour la santé et le bien-être des travailleurs, puisqu'il élimine le stress lié aux déplacements et permet de résider là où l'environnement et la qualité de vie sont réputés supérieurs. Il n'en va pas de même pour les représentants de compagnies d'assurance et autres travailleurs tenus d'avoir beaucoup de mobilité et d'effectuer de nombreux déplacements. Ils n'ont quasiment plus besoin de passer du temps dans leur bureau: où qu'ils soient, leur ordinateur portable leur permet d'enregistrer des informations et leur donne accès à tous les dossiers; grâce à leur téléphone mobile, ils peuvent recevoir les communications de leurs clients et les instructions de leurs supérieurs. Le résultat est qu'ils passent une part plus importante de leur temps de travail sur la route et peuvent être soumis à des niveaux importants de stress. Les tableaux d'accidents du travail montrent une incidence de plus en plus élevée d'accidents de la circulation dans cette catégorie de travailleurs.

Le stress en général est probablement le principal problème lié directement ou indirectement aux TIC. Il est mauvais non seulement pour les travailleurs, mais aussi pour l'entreprise et peut, en fin de compte, coûter extrêmement cher aux systèmes de protection sociale – dépenses de santé, prestations de maladie, voire pensions d'invalidité. Les employeurs peuvent faire beaucoup pour soulager le stress associé aux TIC, mais ce, seulement s'ils ont conscience des pertes de productivité qu'il entraîne et s'ils connaissent des solutions efficaces. Les chefs de petites entreprises n'ont pas forcément ces connaissances ni accès à l'information et à des conseils pertinents.

Les systèmes de protection sociale – tant l'assurance contre les risques professionnels que les régimes d'assurance maladie – ont donc un rôle important à jouer en aidant à fournir les informations nécessaires. Ce faisant, ils rendent un service utile aux employeurs et aux travailleurs, tout en prévenant des problèmes de santé qui pourraient à terme renchérir le coût des prestations.

Questions pour la discussion

1. Les progrès des technologies de l'information et de la communication sont irréversibles; en revanche, il n'y a pas de raison pour que le fossé numérique qui en résulte en Europe se creuse irrémédiablement. Quelles politiques faut-il appliquer, notamment en ce qui concerne les systèmes d'éducation, pour que l'accès à la société de l'information soit facteur d'inclusion sociale?
2. La pénurie de qualifications en rapport avec les TIC pousse la main-d'œuvre à émigrer là où il y a du travail. Inversement, les technologies permettent de transférer le travail numérique là où se trouve une main-d'œuvre suffisamment qualifiée. Quels sont les liens à promouvoir entre les politiques de migration, de formation et d'investissement pour qu'émerge en Europe une structure de l'emploi complémentaire, socialement et économiquement satisfaisante?
3. Les TIC sont supposées abaisser les barrières à l'entrée des entreprises qui démarrent. Elles peuvent également améliorer la compétitivité des entreprises existantes et favoriser la création d'emplois. Pour que ces effets salutaires se concrétisent, il faut que les travailleurs, mais également les dirigeants, s'adaptent aux technologies et aux opportunités nouvelles. Que faut-il faire pour renforcer la capacité d'adaptation des directions?
4. Les TIC peuvent favoriser l'insertion des exclus de l'économie et de la société: travailleurs âgés confrontés au risque d'obsolescence de leurs qualifications et d'isolement en général; femmes qui ont du mal à concilier responsabilités familiales et participation au marché du travail; personnes à mobilité réduite, etc. Quelles initiatives peut-on prendre en faveur de ces groupes de population pour favoriser leur insertion?
5. Les institutions du marché du travail – systèmes de sécurité et de protection sociales, divers services des ministères du Travail – influent sur la diffusion et l'impact des TIC, lesquelles influent à leur tour sur ces institutions. Telles qu'elles existent aujourd'hui, celles-ci sont-elles bien à même de s'adapter aux nouvelles tech-

- nologies? Comment les gouvernements peuvent-ils exploiter les TIC pour améliorer leurs services?
6. Comment les syndicats, les employeurs et leurs organisations négocient-ils les règles de la nouvelle économie? Comment les acteurs sociaux utilisent-ils eux-mêmes les TIC pour susciter de nouvelles adhésions, offrir de nouveaux services et diversifier les modalités de leurs prestations? Existe-t-il de nouvelles pratiques qu'il conviendrait de soutenir ou de développer?
 7. Comment l'OIT peut-elle aider ses mandants à s'adapter à l'économie de l'information? Comment elle-même peut-elle employer au mieux les nouvelles technologies pour fournir ses services consultatifs techniques et diffuser ses connaissances?