

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS : DE LA NÉCESSITÉ D'UNE STRATÉGIE INDUSTRIELLE POUR LES SERVICES

Pour la 6ème Conférence d'UNI Europa
Belfast, 25-27 mars 2025



UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS : DE LA NÉCESSITÉ D'UNE STRATÉGIE INDUSTRIELLE POUR LES SERVICES

“L'Union européenne existe pour veiller à ce que les valeurs fondamentales de l'Europe soient toujours respectées : la démocratie, la liberté, la paix, l'équité et la prospérité dans un environnement durable. Si l'Europe ne peut plus offrir ces valeurs à ses citoyens, elle aura perdu sa raison d'être. Ce rapport ne concerne donc pas seulement la compétitivité, mais aussi notre avenir et l'engagement commun dont nous avons besoin pour nous le réapproprier.” (Mario Draghi, discours au Parlement européen, le 17 septembre 2024).

Lorsque Mario Draghi a présenté son [rapport](#) intitulé *L'avenir de la compétitivité européenne* au Parlement européen, son message était clair : **l'Union européenne défendra ses valeurs fondamentales ou cessera d'exister**. Le rapport porte principalement (mais pas exclusivement) sur la question de la compétitivité et sur la nécessité d'une politique forte axée sur un programme d'investissement ambitieux.

Dans cette optique, M. Draghi propose une liste impressionnante d'initiatives politiques à prendre. Il est intéressant de noter que **le secteur des services privés est à peine représenté**, l'accent étant mis sur l'industrie manufacturière et d'autres secteurs industriels.

Les services privés représentent la plus grande part de l'emploi en Europe et contribuent massivement à la production industrielle. **Une stratégie industrielle pour l'Europe ne peut pas se concentrer exclusivement sur l'industrie manufacturière**. Au contraire, elle doit être large et accorder aux services une attention spécifique.

Pour cela, l'UE devrait concevoir une politique européenne globale en matière de services, en mettant l'accent sur l'investissement dans les infrastructures de services, en promouvant la négociation collective par le biais des marchés publics, en appliquant des conditionnalités sociales aux financements publics et en promouvant des accords sectoriels en faveur de salaires et de conditions de

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

travail équitables. En promouvant les services d'intérêt général et en luttant contre le travail non déclaré, l'UE peut contribuer à la création d'une économie de services durable et inclusive.

Il s'agirait somme toute de produire des smartphones mais d'oublier les applications.

1. L'importance des secteurs de services

La nécessité d'inclure les services dans toute politique industrielle repose d'une part sur leur importance quantitative dans l'économie européenne. Les services¹ sont **l'épine dorsale de nos sociétés européennes**, à la fois pour l'emploi et pour la valeur ajoutée dans nos économies.

En termes d'**emploi**, les services prenaient à leur compte **plus d'un emploi sur deux** (57 %) dans l'UE en 2022. Cette part n'a cessé d'augmenter régulièrement au fil des ans. En 2008, ce chiffre était d'environ 53 %. L'importance des services dans leur ensemble devrait donc continuer à augmenter. Certains secteurs des services représentent à eux seuls plus d'un emploi sur dix dans l'UE, comme le commerce de détail, la santé humaine et l'action sociale. En outre, les [projections](#) annoncent une poursuite de cette tendance, à l'instar de la **valeur ajoutée** apportée à l'économie de l'UE. Les services privés génèrent plus de 60 % de la valeur ajoutée totale produite par l'économie européenne en 2022. Là encore, cette part n'a cessé d'augmenter régulièrement au fil des ans. Elle était de 57,5 % en 2000 pour atteindre 60,9 % en 2022. Les secteurs du commerce et de la finance représentaient à eux seuls un dixième de l'économie de l'UE en 2022.

En termes de valeur des **exportations**, les secteurs des services ne cessent de gagner en importance. Eurostat estime que les exportations de services intermédiaires² vers les pays non membres de l'UE ont augmenté de plus de 50

¹ Pour les statistiques ci-dessous, les secteurs des services ont été définis au sens large comme les secteurs G-N et Q-U de la nomenclature NACE.

² On entend par services intermédiaires les services qui servent d'intrants à d'autres activités économiques. On peut penser à de nombreux services TIC ou logistiques qui ne sont pas utilisés en tant que service de consommation finale.

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

points de pourcentage depuis 2017, tandis que les exportations de services finaux ont augmenté de 15 points.

L'importance du secteur des services a été mise en évidence au cours de la pandémie de COVID. Les travailleurs du commerce de détail, de la poste et de la logistique, des soins et du nettoyage, entre autres, étaient alors considérés comme essentiels au fonctionnement de nos sociétés ; d'où l'importance de l'investissement dans des secteurs de services robustes du point de vue de la résilience.

Qui plus est, compte tenu du poids de l'emploi dans les services, la **qualité de l'emploi** (et des salaires) y est un déterminant important de **l'inégalité** en Europe. Toute détérioration des conditions de travail dans les services affectera directement les classes populaires et moyennes en Europe et creusera davantage les inégalités.

Un dernier point important : alors que de nombreux textes de politique industrielle privilégient exclusivement l'industrie manufacturière, la réalité économique d'aujourd'hui est que l'industrie et les services sont fortement imbriqués. Ainsi, 38 % de la valeur ajoutée dans l'industrie manufacturière est directement tributaire des [services](#).

2. Une politique de services est nécessairement sociale

Les secteurs des services, compte tenu de leur importance quantitative dans l'économie européenne, devraient être inclus dans toute politique industrielle. Dans le même temps, une politique industrielle pour les services doit être qualitativement différente de politiques similaires dans d'autres secteurs en raison des caractéristiques du secteur des services.

Tout d'abord, il est à noter que les secteurs des services sont éminemment hétérogènes en termes de dynamique industrielle, de moteurs de productivité, d'innovation et de conditions de travail. Le secteur financier, par exemple, est fortement tributaire de l'infrastructure technologique et des cadres réglementaires, tandis que les services TIC donnent la priorité à l'innovation rapide et à l'adaptabilité. En revanche, des secteurs comme le commerce de

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

détail, le nettoyage et la sécurité sont plus intensifs en main-d'œuvre, avec des emplois souvent moins qualifiés. Cette diversité impose des approches politiques adaptées aux besoins et aux défis spécifiques de chaque sous-secteur.

Cela dit, de nombreux secteurs des services présentent des caractéristiques spécifiques telles qu'une forte **intensité en main-d'œuvre**. Des sous-secteurs tels que les arts, les spectacles, les services de soins, le nettoyage, la sécurité, l'hôtellerie, la vente au détail, les services postaux et la logistique dépendent fortement de la main-d'œuvre humaine. Même dans les TIC, par exemple dans les centres de contact, la composante humaine reste importante.

Cette intensité en main-d'œuvre peut conduire à des **conditions de travail précaires**, en particulier dans les emplois peu qualifiés vis-à-vis desquels la réduction des coûts de main-d'œuvre devient une stratégie primordiale pour améliorer la compétitivité et la rentabilité. Les recherches menées par [Eurofound](#) soulignent que les secteurs des services privés sont souvent confrontés à des défis liés à la qualité de l'emploi, notamment une mauvaise qualité du temps de travail, une faible autonomie dans l'emploi et une charge de travail lourde. Ces problèmes sont souvent exacerbés par l'absence de syndicats puissants ou de mécanismes de négociation collective.

L'amélioration de la qualité de l'emploi dans les secteurs de services à forte charge de travail peut considérablement stimuler la productivité. Contrairement à l'industrie manufacturière, où les gains de productivité découlent souvent de progrès technologiques, les secteurs des services réalisent souvent des améliorations de la productivité grâce à des innovations progressives, à l'apprentissage organisationnel et au développement de connaissances tacites. Ces innovations sont étroitement liées à la qualité des emplois, car des environnements de travail propices facilitent l'apprentissage et l'adoption des meilleures pratiques. Même dans les sous-secteurs à forte composante technologique comme les TIC, les facteurs sociaux jouent un rôle crucial pour l'innovation et la productivité (voir la [réponse](#) d'UNI Europa au Livre blanc sur l'infrastructure numérique).

Cela signifie que l'investissement dans les **aptitudes**, les **compétences** et la **formation professionnelle** est vital pour le secteur. Cependant, compte tenu de la forte intensité en main-d'œuvre, le coût de cette formation est important et les

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

entreprises risquent de perdre cet investissement lorsque les salariés partent pour d'autres horizons ; une préoccupation majeure compte tenu de la rotation élevée de la main-d'œuvre dans les secteurs des services.

Du reste, la **productivité** dans les services n'est pas aussi évidente à mesurer que dans d'autres secteurs. Dans le domaine des soins à domicile ou du nettoyage, la productivité augmentera si les travailleurs voient plus de patients ou nettoient plus de bureaux en moins de temps, mais la qualité du service risque de se détériorer, ce qui entraînera des coûts supplémentaires.

Une politique industrielle efficace pour le secteur des services devrait mettre les considérations sociales au premier plan. La mise en place de conditions sociales équitables peut favoriser une concurrence saine et décourager les pratiques qui nuisent à la qualité de l'emploi. En outre, les politiques devraient soutenir les investissements dans les compétences et la formation en réduisant les risques rencontrés par les employeurs lorsque leurs salariés partent à la concurrence. Ces stratégies sont les deux faces d'une même médaille, car l'efficacité de la formation et du développement des compétences dépend de la disponibilité d'emplois de qualité.

Pour que les services soient productifs, l'Europe doit donc axer sa stratégie sur le mieux-disant plutôt que le moins-disant. Il s'agit donc d'éviter les solutions de facilité que seraient des stratégies de compétitivité reposant sur la réduction des coûts et la dégradation des conditions de travail, et de privilégier des stratégies plus ambitieuses basées sur l'innovation et des services de qualité supérieure. Nous en concluons qu'une **politique industrielle pour les services est par définition une politique sociale**. Compte tenu de la forte intensité en main-d'œuvre des services, ainsi que du rôle de la main-d'œuvre pour la croissance de la productivité, les services devraient se voir accorder la priorité dans toute politique industrielle.

3. La politique actuelle de l'UE n'est pas adaptée

Cependant, la politique européenne actuelle en matière de services **ne poursuit pas** une amélioration de la qualité de l'emploi ou une augmentation de la productivité. Au contraire : plusieurs politiques de l'UE peuvent être considérées

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

comme favorisant des **stratégies court-termistes** (moins onéreuses) aux dépens de stratégies plus ambitieuses à long terme (meilleures). La directive sur les services de 2006 vise principalement à créer un marché unique des services. Malheureusement, un tel marché unique implique également l'ouverture des marchés de services à des prestataires qui font souvent appel à une main-d'œuvre moins chère. Ce type de **dumping social** ou de « nivellement par le bas » peut certes entraîner une baisse des prix à court terme, mais est particulièrement néfaste pour les travailleurs, les clients et la société à moyen et à long terme.

Deuxièmement, une grande partie des travaux menés sur les **compétences** au sein de l'UE se concentrent uniquement ou exagérément sur des politiques d'activation et de reconversion, tout en **ignorant l'importance des conditions de travail** dans la rétention de travailleurs qualifiés ou l'apprentissage sur le lieu de travail. En outre, une politique consistant à privilégier les stratégies court-termistes et à exercer une pression sur les conditions de travail et les salaires pourrait provoquer des pénuries de main-d'œuvre, les travailleurs se tournant vers d'autres secteurs ou quittant purement et simplement le marché du travail.

Troisièmement, la préférence générale pour **un désengagement de l'État** et un programme de dérégulation provoque une détérioration des conditions de travail et une augmentation de l'emploi informel.

L'UE doit par conséquent réorienter sa politique actuelle à l'égard des secteurs des services au profit d'une politique plus positive, plus proactive et plus constructive qui favorise les emplois de qualité et augmente les rémunérations, conformément à l'importance de ces emplois pour la société.

4. Les grandes lignes d'une politique européenne des services

Si l'on recherche la croissance économique et le bien-être social, il est essentiel de mettre en place une politique européenne des services axée sur la création d'emplois de qualité qui nourrissent des gains de productivité. Cette approche peut être réalisée grâce à une stratégie globale qui couvre tous les secteurs et se concentre sur les actions clés suivantes :

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

- L'**investissement dans les services** est essentiel pour faciliter la restructuration importante à laquelle les secteurs des services sont confrontés. L'Europe doit construire une infrastructure de services durable et tournée vers l'avenir, avec une perspective nettement sociale. Nous avons besoin d'un programme d'investissement européen axé sur une infrastructure de services moderne qui crée des emplois de qualité et favorise une augmentation générale des salaires en Europe, en particulier pour les travailleurs des services. Les investissements dans les secteurs des services devraient être proportionnels à leur poids dans l'économie et sur le marché du travail.
- La mise en œuvre de **conventions collectives** sectorielles peut créer des conditions équitables pour les prestataires de services et garantir des salaires et des conditions de travail justes. Cette approche favorise des stratégies de haut niveau dans lesquelles la compétition entre les entreprises se joue sur la qualité, l'innovation et la qualification de la main-d'œuvre, plutôt qu'une course au moins-disant en matière de salaires et de normes. Dans les secteurs des services, qui comptent de nombreuses PME, cette approche est d'autant plus importante que les négociations au niveau de l'entreprise sont difficiles à coordonner et à mettre en œuvre avec de nombreuses petites et moyennes entreprises, et que les petites entreprises sont plus susceptibles d'être contraintes d'adopter des stratégies court-termistes en l'absence de négociations sectorielles. Compte tenu de la rapidité des changements dans l'ère de l'intelligence artificielle, la négociation collective constitue un outil plus adapté que la législation pour surmonter en temps opportun les défis qui se présentent au niveau sectoriel.
- Des **critères sociaux ambitieux dans les dépenses publiques** devraient encourager les autorités publiques à donner l'exemple de pratiques responsables en matière d'emploi. Cela suppose l'inclusion de critères sociaux ambitieux et la promotion de la négociation collective dans les marchés publics de services, propres à encourager les prestataires de services à privilégier des salaires équitables, des conditions de travail décentes et l'inclusion sociale. En promouvant les meilleures pratiques en matière de normes du travail par le biais des marchés publics, l'UE peut

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

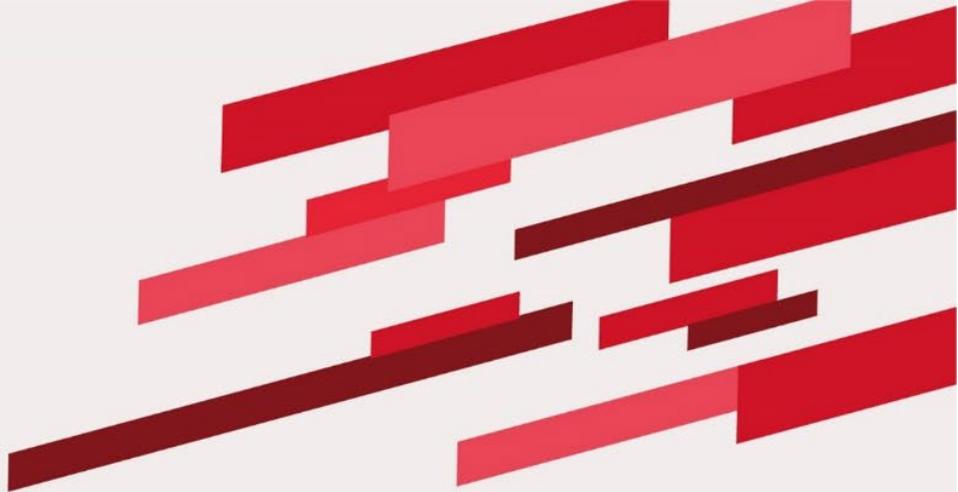
encourager des changements positifs dans les secteurs des services et au-delà.

- Au-delà des marchés publics, les « **conditionnalités sociales** » devraient faire partie de toute forme de financement public et de soutien aux entreprises. Ces conditionnalités devraient être centrées sur la promotion d'emplois de qualité et la négociation collective, le respect strict des droits des travailleurs et des syndicats, des salaires équitables, la sécurité d'emploi et la protection sociale, la formation gratuite et pendant le temps de travail, de bonnes conditions de travail, la santé et la sécurité sur le lieu de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, l'égalité et l'absence de discrimination.
- **Lutte contre le travail non déclaré** : les recherches menées sur le phénomène du travail non déclaré pour [l'Eurobaromètre](#) ont montré qu'il existe une offre et une demande considérables de travail non déclaré dans l'UE, y compris dans des secteurs des services comme les soins, le nettoyage et l'hôtellerie. Le travail non déclaré pèse sur la qualité de l'emploi dans le secteur. La mise en œuvre de politiques publiques sectorielles visant à lutter contre le travail informel est essentielle pour garantir des pratiques de travail équitables et protéger les droits des travailleurs. Des pays comme la Belgique, l'Italie, l'Espagne et la Suède montrent qu'il existe des approches efficaces pour **formaliser l'emploi** dans les services domestiques. En fournissant des incitants et en aidant les ménages à employer officiellement des travailleurs domestiques, ces politiques contribuent à réduire l'emploi informel et à améliorer la couverture sociale.
- **Promouvoir les « services d'intérêt général » (SIG)**. Conformément au rapport Letta, l'UE devrait prévoir des stratégies adaptées pour les services d'intérêt général, en identifiant l'accès à ces services ainsi que la qualité de l'emploi dans ces services et ce, dans un large éventail de secteurs de services comme les transports, les services postaux et logistiques, les soins, les services financiers et les communications numériques. Dans ces cas, la politique de l'UE ne devrait pas reposer sur une ouverture des marchés et une libéralisation aveugles. Il est

UN SMARTPHONE SANS APPLICATIONS

nécessaire de garantir un accès universel à ces services par un soutien financier adéquat, de même qu'un plan d'action sur les SIG.

On ne saurait trop insister sur l'importance des services dans l'économie européenne. Représentant 57 % de l'emploi total et contribuant à plus de 60 % du PIB à valeur ajoutée dans l'UE, le secteur des services est une pierre angulaire de la stabilité et de la croissance économiques. Cependant, malgré leur ampleur et leur importance, les politiques industrielles actuelles de l'UE négligent largement les services et se concentrent presque exclusivement sur l'industrie manufacturière. Cela équivaut à produire un smartphone en oubliant les applications. L'UE doit donc concevoir une politique industrielle solide qui donne résolument leur place aux services privés.



40 Rue Joseph II
1000 Brussels, Belgium
+32 2 234 5656
communications@uniglobalunion.org
www.uni-europa.org

