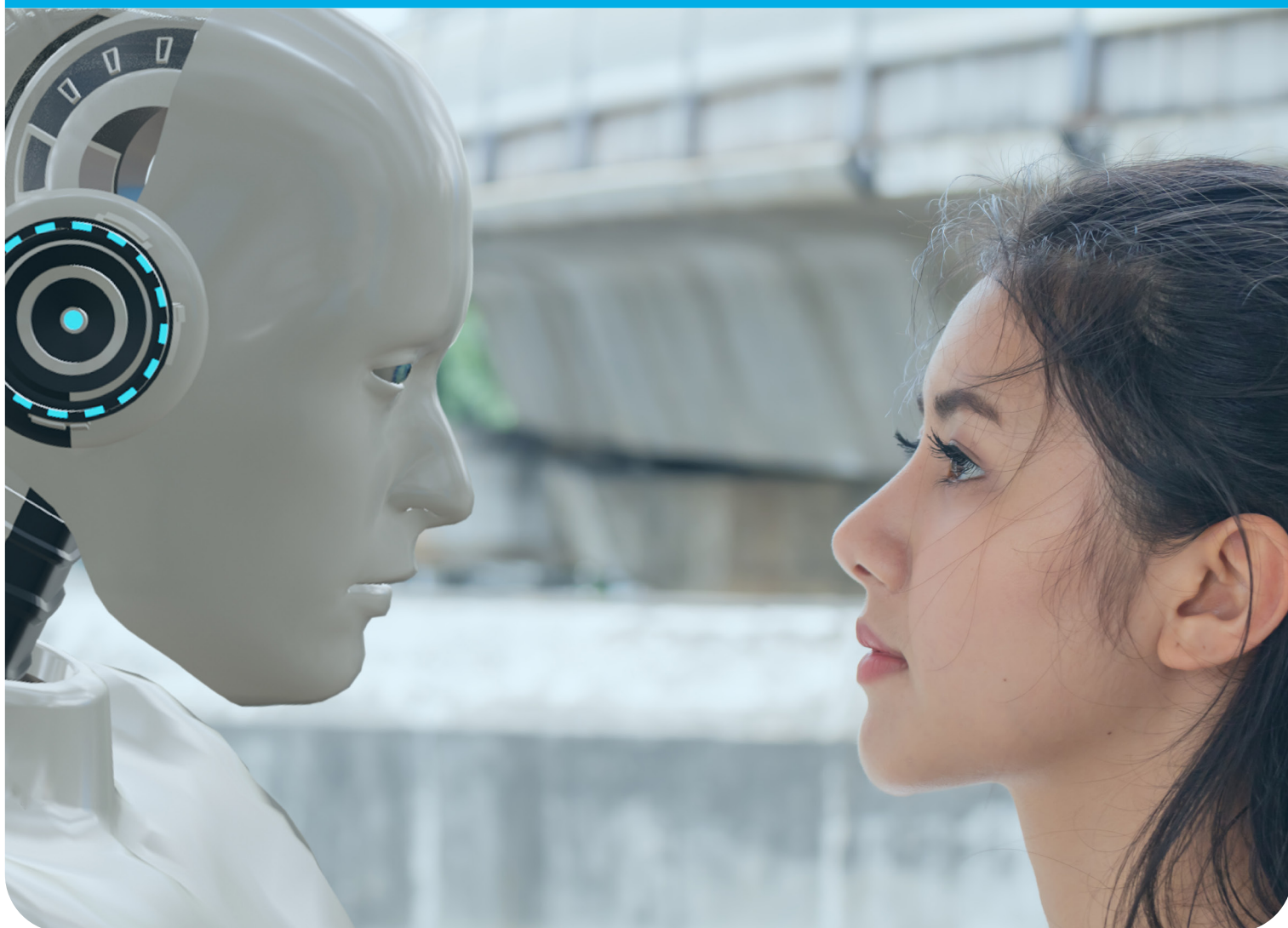


# Transformation digitale : dangers et opportunités

Etude sur l'impact de la digitalisation  
dans le monde du travail



Votre liberté, votre voix



## Table des matières

1.	Introduction .....	3
2.	Impact de la digitalisation sur l'économie et le marché du travail .....	4
2.1	Introduction.....	4
2.2	Impact de la digitalisation sur l'économie .....	5
2.2.1	Évolution de la productivité.....	5
2.2.2	Pouvoir grandissant du marché.....	8
2.3	Impact de la digitalisation sur le marché du travail.....	12
2.3.1	Résultats généraux.....	12
2.3.2	Les différents impacts sur les secteurs .....	19
2.3.3	Les différents impacts sur les groupes-cibles .....	25
3.	L'impact de la digitalisation au travail .....	34
3.1	Impact sur le contenu de la fonction .....	34
3.2	Impact sur les conditions de travail .....	36
3.2.1	Les exosquelettes.....	39
3.2.2	Le travail indépendant du lieu .....	40
3.2.3	Vie privée .....	45
3.2.4	L'intelligence artificielle .....	49
3.2.5	Le technostress, ou le stress technologique.....	51
3.2.6	Participation et transparence .....	54
3.3	Des nouveaux défis à l'ère du travail sur plateforme .....	56
3.3.1	Quel statut pour les travailleurs des plateformes numériques ?.....	56
3.3.2	Importance et évolution du travail de plateforme dans l'UE .....	59
3.3.3	Conditions de travail et protection du travailleur .....	60
3.3.4	Conclusion .....	62
4.	Formation.....	66
4.1	Introduction.....	66
4.2	Évolution des compétences .....	66
4.3	Nouveaux systèmes d'enseignement et de formation .....	70
4.4	Accroître la participation des groupes cibles vulnérables .....	72
4.5	Efforts de formation en Belgique .....	75
4.5.1	Statistiques relatives à la formation en Belgique .....	76
4.5.2	Cadre légal des efforts de formation .....	82

5.	Rôle de la concertation sociale .....	85
5.1	Les droits fondamentaux basés sur le droit collectif du travail .....	85
5.2	Stratégie .....	85
5.2.1	Imposer le statut du travailleur aux plateformes numériques.....	86
5.2.2	Soutien .....	87
5.2.3	Réduire l'impact négatif.....	88
5.2.4	Adhésion syndicale pour les travailleurs indépendants .....	88
5.2.5	Exclusion des micro-travailleurs .....	88
5.3	Opportunités et obstacles .....	89
6.	E-gouvernement & e-inclusion .....	92
6.1	Introduction.....	92
6.2	Les prestations en matière d'e-gouvernement .....	93
6.3	E-inclusion de la Belgique.....	96
6.4	Recommandations en matière d'e-gouvernement.....	98
	Les annexes .....	100
1.	Annexe n° 1 : explications relatives à la note méthodologique .....	100
2.	Annexe n° 2 : explications relatives au système de liaison à la numérisation .....	103
3.	Annexe n° 3: explications relatives à la fiscalité des sociétés .....	109
4.	Annexe n° 4 : explications relatives à la méthodologie de l'OCDE.....	110
5.	Annexe n° 5 : explications relatives à la méthodologie de McKinsey .....	111
6.	Annexe n° 6 : explications relatives au fonds de numérisation.....	112
7.	Annexe n° 7 : explications relative au crédit de formation .....	114

# 1. Introduction

La “digitalisation” est un terme très à la mode. Pour les économistes, il désigne **la 4<sup>e</sup> révolution industrielle**, qui n’en est qu’à son commencement. Elle trouve son origine dans la précédente révolution industrielle au début des années 1980, lorsque la technologie informatique et la robotisation ont été propulsées à grande échelle dans le domaine du travail et de l’industrie. Ce qui, à l’époque, a été présentée comme une nouvelle ère industrielle s’est révélée finalement être une transition progressive plutôt qu’une révolution. En ira-t-il différemment cette fois-ci ? Ceux qui l’affirment soulignent la vitesse exponentielle et l’ampleur inédite que la vague de digitalisation atteindra. Pour eux, le point final n’est rien de moins que la fusion intégrale homme-machine. Des analyses plus réalistes indiquent toutefois que l’on se dirige vers **une transition importante mais progressive**. Ce sont les décisions politiques qui détermineront en grande partie la manière dont elle va se dérouler. Tous les groupes ou secteurs professionnels ne seront pas impactés de la même façon. La structure spécifique de l’économie nationale et du marché du travail joueront également un rôle déterminant. En revanche, il ne fait aucun doute que, dans les années à venir, les nouvelles technologies vont fortement influencer notre manière de travailler. Pas uniquement au niveau individuel, les relations de travail collectives en subiront aussi les conséquences. Dans ce cas également, les choix politiques détermineront si cette transition sera positive ou négative.

Cette étude s’articule en trois points. Premièrement, une analyse détaillée vous est présentée. Celle-ci se base sur la littérature disponible concernant l’impact déjà constaté et attendu de la digitalisation sur :

- le marché du travail et l’économie belges ;
- le contenu des emplois et les conditions de travail (avec une attention particulière pour l’économie de plateforme) ;
- les exigences en matière de compétence et de formation ;
- le fonctionnement du gouvernement (e-gouvernement et e-inclusion).

Deuxièmement, cette étude évalue, grâce à **une enquête élaborée spécialement à cet effet**, dans quelle mesure les membres et délégués de la CGSLB sont impactés par la digitalisation et quelles sont leurs attentes en la matière pour les années à venir. Les résultats seront comparés aux résultats d’autres enquêtes et intégrés par thème dans le chapitre correspondant.

Enfin, pour chaque thème, des **propositions politiques concrètes seront formulées** afin d’orienter la transition numérique dans la bonne direction.

La note méthodologique de l’annexe 1 fournit de plus amples explications sur les méthodes d’enquête et les procédures utilisées.

Remarque : cette étude a été rédigée en grande partie avant la crise du coronavirus. A moyen terme, on peut supposer que l’économie et le marché du travail se redresseront et que les défis sociétaux tels que la digitalisation continueront à se poser de la façon décrite dans cette étude. Toutefois, il est possible que cette crise ait un impact structurel dans certains domaines. Si tel est le cas, cet éventuel impact structurel sera brièvement examiné au cours de l’étude.

Pour toute question ou commentaire concernant l’étude, vous pouvez contacter le service d’étude par email à l’adresse suivante : [service.etude@cgsלב.be](mailto:service.etude@cgsלב.be)

## 2. Impact de la digitalisation sur l'économie et le marché du travail

### 2.1 Introduction<sup>1</sup>

**Assistera-t-on à une suppression massive d'emplois ? Restera-t-il suffisamment d'emplois pour tout le monde ? De nouveaux emplois vont-ils les remplacer ? Certains groupes-cibles sont-ils plus vulnérables que d'autres ? Quels secteurs et quels types d'emplois sont réellement menacés ? Notre structure économique sera-t-elle fortement impactée ?** Dans ce chapitre, nous tenterons de répondre à ces questions, et, ce faisant, nous proposerons à nos membres qui se trouvent dans une situation potentiellement vulnérable une stratégie leur permettant de faire face aux évolutions futures, afin qu'ils puissent être mieux outillés, notamment grâce à des formations plus adéquates.

Ces dernières années, l'impact de la digitalisation sur l'économie et le marché du travail a été décrit de façon très pessimiste. Cependant, même sans avoir à parcourir en profondeur la littérature existante, on peut déjà affirmer clairement que **nous ne nous dirigeons pas vers un avenir sans emploi**. Toutefois, il est de la plus haute importance que nous nous préparions autant que possible aux transformations structurelles générées par la digitalisation et en particulier sur le marché du travail. Il est peu probable que nous soyons confrontés à un « chômage technologique » élevé, mais **en l'absence de réponses politiques urgentes, il existe un risque de dualisation importante du marché du travail**. Cela créerait du ressentiment entre les travailleurs pour qui la digitalisation constitue un avantage et ceux pour qui cela représente un inconvénient.

Jusqu'à présent, le **développement rapide des technologies est surtout allé de pair avec une augmentation du nombre d'emplois**. Bien que cette évolution technologique ait entraîné la destruction de nombreux emplois dans, par exemple, les secteurs de l'automobile et du textile, elle a surtout stimulé la croissance de la productivité. Il en a résulté une hausse de la demande de biens et de services, et, en conséquence, de la création d'emplois. Ce sont surtout les femmes qui en ont profité, puisque **de nombreux emplois ont été créés dans les secteurs des services et des soins de santé**, tandis que la majorité des emplois qui ont disparu étaient typiquement exercés par des hommes. La digitalisation permet également d'automatiser les emplois dangereux et ennuyeux et d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Toutefois, la digitalisation n'est pas le seul facteur qui influence l'offre et la demande de travail, d'autres éléments interviennent comme la mondialisation, l'évolution des habitudes de consommation (entre autres, l'e-commerce), ainsi que d'autres mutations économiques. C'est une nuance de taille qui ne doit pas être oubliée.

L'ETUI décrit **4 évolutions liées à la digitalisation qui influencent l'économie et le marché du travail** :

- Création d'emplois : création de nouveaux secteurs, de nouveaux produits et de nouveaux services ;
- Modification du contenu des emplois en raison du développement technologique ;
- Destruction d'emplois en raison de l'automatisation et de la robotisation ;
- Transfert d'emplois vers des plateformes numériques.

**De nombreuses tâches ne pourront pas être automatisées.** Celles-ci exigent de l'originalité, de la créativité ainsi que des compétences sociales, et ne peuvent pas être soumises à l'automatisation. En

---

<sup>1</sup> ETUI, *Digitalization of the economy and its impact on labour markets*, 2016; CEPS, *Impact of digitalization and the on-demand economy on labour markets and the consequences for employment and industrial relations*, 2017; OCDE, *Employment Outlook 2019*, 2019.

outre, **des professions totalement nouvelles** font leur apparition grâce à la digitalisation, comme les social media managers, les experts de l'intelligence artificielle... Dans ce cadre, on estime que chaque emploi dans les secteurs de haute technologie créerait jusqu'à 5 nouveaux emplois ailleurs dans l'économie.

Malgré certaines constatations et estimations scientifiquement fondées, il est impossible de mesurer avec certitude, en l'état des connaissances actuelles, l'impact précis de la digitalisation sur l'économie et le marché du travail. Néanmoins, certains chercheurs et instituts d'enquête ont mené plusieurs études qui offrent quelques indications. Dans le chapitre suivant, nous allons analyser ces études plus en détail et les résultats seront comparés à ceux de l'étude empirique menée par la CGSLB.

## 2.2 Impact de la digitalisation sur l'économie<sup>2</sup>

En raison de la nouvelle vague de développement technologique, et surtout grâce à l'intelligence artificielle, **un nombre toujours grandissant de tâches peut être effectué par des machines**. Alors que dans le passé, les développements technologiques n'automatisaient que les tâches manuelles et cognitives routinières, ils peuvent aujourd'hui automatiser de plus en plus d'autres tâches qui peuvent être qualifiées de non routinières. On peut citer, à titre d'exemple, la conduite automobile, la traduction et le diagnostic de maladie. Toutefois, voici **trois raisons** qui nous poussent à penser que **la disparition massive d'emplois sera restreinte** :

- 1) Le développement technologique au sein d'un secteur peut, à terme, créer davantage d'emplois qu'il n'en fait disparaître. Il permet de produire/offrir certains éléments de meilleure qualité et à moindre coût, ce qui augmentera la demande.
- 2) La concurrence sur le marché suscite de l'inquiétude, mais lorsque la productivité augmente grâce à la digitalisation sur les marchés concurrentiels, les prix diminuent, et par conséquent, la demande augmente. Cela permet aux consommateurs d'avoir plus de moyens à dépenser dans d'autres secteurs.
- 3) Le développement des technologies se traduit aussi par des prix plus bas dans les industries en aval, comme les entreprises logistiques, entre autres. Leurs services sont meilleurs marchés et suscitent davantage de demande, et cela génère de l'emploi.

**Le développement de la productivité** est un élément **essentiel pour déterminer** l'impact de la digitalisation sur l'économie, bien que cet impact soit lui-même **influencé par la compétitivité sur le marché**. Dans les pages suivantes, ces deux éléments sont expliqués plus en détail.

### 2.2.1 Évolution de la productivité

Le canal le plus important par lequel la digitalisation impacte l'économie est l'évolution de la productivité. **La digitalisation peut contribuer de 3 manières différentes à la hausse de la productivité, via** :

- **l'investissement en capital dans les secteurs des TIC** (tant les hardware, que les software comme les réseaux) ;
- **l'augmentation de la productivité totale des facteurs (PTF) dans les secteurs des TIC<sup>3</sup>** ;

---

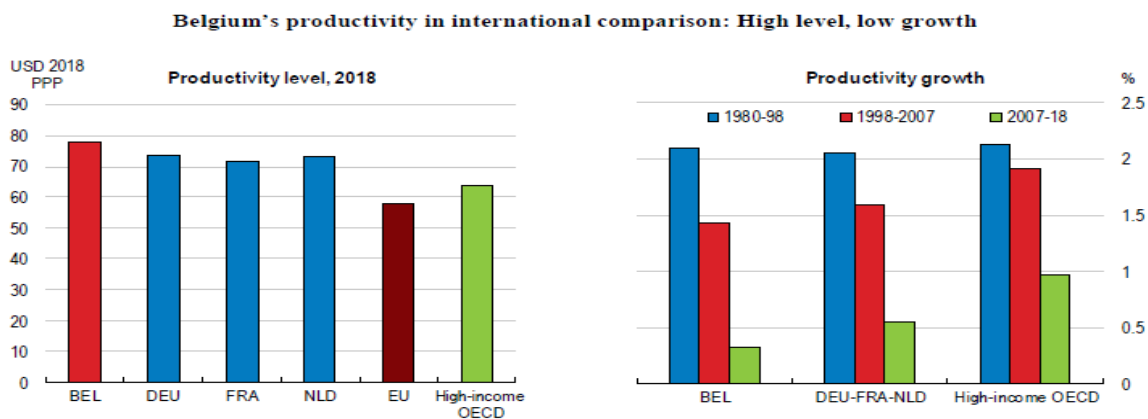
<sup>2</sup> Conseil central de l'économie, *Belgium 2.0 – Vers une transformation de l'économie numérique réussie*, 2016; Gert Peersman (UGent), *Internationale vergelijking Belgische economische prestaties tijdens voorbije regeerperiode*, 2019; OCDE, *In-Depth Productivity Review of Belgium*, 2019.

<sup>3</sup> La productivité totale des facteurs est le terme qui désigne la hausse de la productivité non-liée au travail ou à des investissements en capital. Elle dépend donc de l'efficacité avec laquelle le travail et le capital sont utilisés. En développant des nouveaux produits et services par l'innovation, en élaborant de nouveaux modèles d'entreprise, la hausse de la croissance peut être conservée.

- la **hausse de la PTF dans les secteurs** autres que ceux des TIC qui recourent aux innovations effectuées dans les TIC pour accroître leur efficacité.

Il ressort d'une étude effectuée récemment par McKinsey dans 17 pays développés que **la technologie** a fait augmenter **la productivité du travail de 0,4% par an** entre **1990** et **2016**. En d'autres termes, cela représente une hausse de 30% de la croissance de la productivité du travail. En outre, durant la même période, l'emploi a également augmenté 0,2% plus vite grâce à la technologie, sur une croissance moyenne de 0,7% par an.

Cependant, **la Belgique** est confrontée à un faible développement de la productivité du travail. Lors de la décennie précédente, la croissance annuelle atteignait à peine 0,3%, alors que la Belgique est l'un des pays les plus productifs au monde, et qu'elle se situe au-delà des moyennes européennes et de l'OCDE :



Source: OCDE

Comme mentionné dans l'introduction, l'hypothèse générale est que la digitalisation **renforcerait la croissance de la productivité**. En conséquence, cela inciterait les entreprises à réduire leurs prix, ce qui provoquerait une hausse de la demande des produits et services, et, ainsi, susciterait une croissance économique supplémentaire.

Néanmoins, cette hypothèse doit **être nuancée**, et d'autant plus **dans le contexte belge** :

- Premièrement, il est important de préciser qu'au moment où cette étude a été publiée, **les économies belge, européenne et mondiale ont été frappées de plein fouet par la crise du coronavirus**. Estimer les conséquences économiques à long terme est particulièrement difficile, mais il est déjà évident qu'à court et moyen termes, cette crise va susciter des effets particulièrement négatifs, **tant sur la demande que sur l'offre de l'économie, et ces effets se répercuteront sur l'évolution de la productivité**. De nombreuses entreprises disposeront de moins de moyens pour effectuer des investissements de capitaux. Si les scénarios les plus pessimistes sont exclus, l'on peut partir du principe que l'économie va se rétablir dans une certaine période et que les conséquences positives de la digitalisation pourront continuer à se manifester, tout en tenant compte des nuances énumérées ci-dessous.
- En Belgique, **les investissements publics** atteignent **un niveau historiquement faible**. Ces 20 dernières années, si l'on considère l'Union européenne dans sa globalité, seule l'Allemagne a investi moins que la Belgique. Il s'agit là d'un frein important à la croissance de la productivité en Belgique, et l'impact négatif de la faible qualité des infrastructures publiques peut également entraver la diffusion des technologies dans l'économie. La crise du coronavirus pourrait ici avoir un impact. Au niveau belge et européen, on admet de plus en plus qu'un niveau plus élevé

d'investissement public est nécessaire pour amorcer la reprise économique et également stimuler la transition écologique et digitale. De plus, dans le climat actuel de faibles taux d'intérêts, ces investissements sont rapidement rentabilisés. D'un autre côté, des voix s'élèvent également pour réclamer un assainissement rapide des finances publiques, auquel cas la marge de manœuvre budgétaire pour augmenter les investissements publics pourrait à nouveau être limitée financièrement.

- Malgré le niveau élevé du soutien public et des subventions à la recherche et au développement, **les résultats économiques concrets** qui en résultent **sont plus faibles que la moyenne de l'UE**. L'OCDE, entre autres, recommande un examen approfondi du système de subventions, ce qui serait nécessaire pour renforcer les performances en matière d'innovation. Cela devrait stimuler la croissance de la productivité.
- La Belgique est confrontée à **d'importants obstacles à la concurrence** sur certains marchés clés comme **les services professionnels, la télécommunication et la distribution**. En conséquence, les prix sont plus élevés que dans les pays voisins et il est très peu probable que les gains de productivité obtenus grâce au développement technologique entraînent une baisse des prix effective et donc une augmentation de la demande dans ces secteurs et dans d'autres. Certains indicateurs révèlent que **dans d'autres secteurs également le fonctionnement du marché est insuffisant**.

Une étude de l'économiste gantois Gert Peersman a montré que la réduction des coûts du travail appliquée sous le gouvernement Michel (entre autres via le tax shift) n'a pas entraîné une baisse des prix. Seules les marges bénéficiaires des entreprises belges se sont accrues. Il s'agit là d'un élément inquiétant essentiel dont il faut tenir compte dans le cadre de cette étude. En effet, comme expliqué plus en détail dans le chapitre suivant, on suppose que les pertes d'emplois prévues seront compensées dans une large mesure par une hausse de la productivité. Cela devrait inciter les entreprises à baisser leurs prix, ce qui entraînerait une hausse de la demande et la création d'emplois. Toutefois, si les entreprises ne modifient pas leurs prix, le résultat net risque d'être dévastateur. Suite à la crise du coronavirus, il est peu probable que les entreprises réduisent leurs prix à moyen terme lorsqu'elles bénéficieront de gains de productivité générés par l'automatisation de certaines tâches ou processus de production. La chance est grande qu'elles utilisent ces moyens supplémentaires pour d'abord couvrir leurs pertes, rétablir leur marge bénéficiaire réduite suite à la crise ou se constituer des réserves financières.

Lorsque la croissance de la productivité entraîne une baisse des prix, une augmentation de la demande et donc une plus grande création d'emplois, cela ne signifie pas nécessairement que des emplois de qualité et locaux sont créés en permanence. Comme l'explique plus en détail cette étude, le développement technologique permet également de délocaliser ou d'externaliser des emplois dans le secteur des services vers des pays à bas salaires qui se spécialisent de plus en plus dans certains segments des secteurs des services qui, auparavant, étaient toujours effectués localement. En outre, l'économie de plateforme stimule ce développement, car aucune externalisation ou sous-traitance organisée n'est nécessaire dans ce contexte.

Ces éléments permettent de conclure que **la Belgique doit encore mettre en œuvre d'importantes réformes** avant de pouvoir profiter pleinement des possibilités offertes par la digitalisation en termes de croissance de la productivité. Si **la faiblesse des infrastructures publiques, l'inefficacité du système de subventions aux entreprises et le manque de concurrence ne sont pas traités**, les jeunes entreprises innovantes n'auront pas suffisamment de possibilités de se développer et d'exploiter leur potentiel de croissance.



## La CGSLB participe : propositions politiques

**La CGSLB appelle à une forte augmentation du niveau des investissements publics.** Cela devrait permettre de stimuler la croissance de la productivité et donc de maximiser les effets positifs potentiels de la digitalisation. Une forte augmentation des investissements publics est également nécessaire pour stimuler la reprise après la crise du coronavirus. Il existe deux moyens concrets pour atteindre cet objectif, sans que des épargnes ni une hausse d'impôt ne soient nécessaires. Une combinaison de ces deux pistes est nécessaire afin d'augmenter suffisamment le niveau des investissements publics :

- 1) Un plan de relance à grande échelle doit être élaboré au niveau européen, dans le cadre du Green Deal européen, suite à la crise du coronavirus. Le plan de relance devrait être financé par l'émission d'euro-obligations afin de préserver les finances publiques nationales. Grâce à des investissements publics à grande échelle, la reprise économique devrait être stimulée en orientant l'économie vers une voie plus durable, numérique et inclusive. À long terme, cet instrument devrait être transformé en une capacité budgétaire permanente pour la zone euro, capable de financer des investissements publics productifs avec des fonds européens.
- 2) **Un ajustement du pacte de stabilité et de croissance** permettant d'exclure l'investissement public net du calcul du solde structurel jusqu'à 2 % du PIB.

**La CGSLB demande l'introduction d'une norme budgétaire numérique:** au moins 1 % du PIB devrait être affecté à l'investissement public dans la formation, le soutien, l'infrastructure numérique et d'autres questions afin de préparer la société et le marché du travail à la vague de digitalisation. Dans le cadre de cette norme budgétaire numérique, les dépenses d'investissement seront financées par des euro-obligations si la première option de la proposition ci-dessus est retenue, ou peuvent être exclues du calcul du solde structurel si la deuxième option est retenue. Un budget de 0,4 % du PIB sera mis à disposition pour les dépenses courantes, soit 1,9 milliard d'euros. La détermination de ce qui devrait être couvert par cette mesure devrait se faire par le biais d'arrêtés royaux, après consultation des partenaires sociaux tant fédéraux que régionaux.

**La CGSLB demande que toutes les subventions fédérales existantes pour la recherche et le développement dans l'impôt sur les sociétés soient réévaluées et réduites.** Le budget ainsi libéré doit être consacré au soutien direct aux entreprises pour des projets concrets, avec une attention particulière aux jeunes et petites entreprises, qui, actuellement, ne reçoivent que 1,3 % des subsides. Ces projets doivent préalablement être soumis à des tests de durabilité, qui tiennent compte non seulement des aspects écologiques, mais aussi de l'impact du projet sur l'emploi, à l'instar des projets d'organisation du travail orientés vers l'avenir en cours au sein du Conseil national du travail. Seuls les projets qui visent à créer des emplois supplémentaires et durables à court ou à long terme peuvent bénéficier des subsides.

### 2.2.2 Pouvoir grandissant du marché<sup>4</sup>

Toutefois, le problème du manque de concurrence au sein de certains secteurs n'est pas un phénomène spécifique à la Belgique. Dans une économie mondiale globalisée, où **les opportunités ne cessent de croître grâce au développement technologique**, il existe **un problème croissant de**

---

<sup>4</sup> R. GORDON, *Is U.S. economic growth over? Faltering innovation confronts the six headwinds*, 2012; J. DE LOECKER EN J. EECKHOUT, *The Rise of Market Power and the Macroeconomic Implications*, 2018; Commission européenne, *AMECO-database*, consulté en septembre 2019.

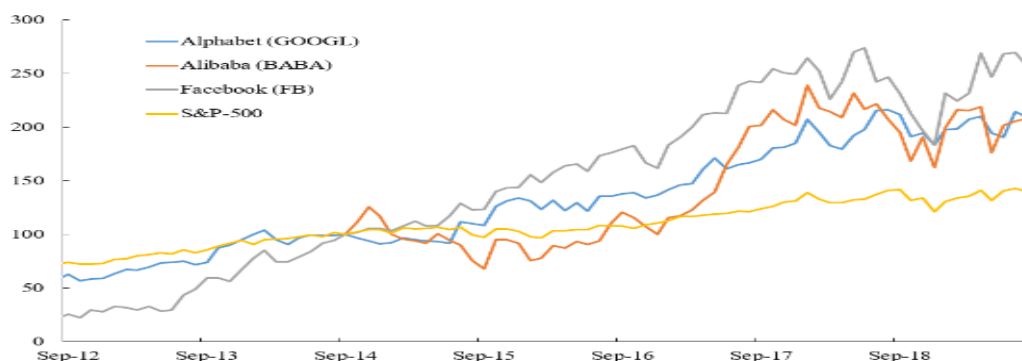
**pouvoir de marché excessif** parmi les entreprises dites "**superstar**". En raison d'économies d'échelle, les entreprises les plus productives sont beaucoup plus grandes que celles d'il y a quelques décennies, ce qui se traduit par des parts de marché élevées et un degré de concentration plus élevé. Cela **réduit la part des salaires** (ces entreprises emploient très peu de personnes et externalisent beaucoup) et suscite des inquiétudes quant à la concurrence sur le marché. Dans ce contexte, **la recherche** sur les marges bénéficiaires croissantes de **De Loecker et Eeckhout** est très intéressante. Ils ont calculé que les "mark-ups" mondiaux ont énormément augmenté au cours des dernières décennies. Cela implique que les entreprises paient de moins en moins de frais pour la production de biens et de services supplémentaires, ce qui leur permet de tirer **un profit bien plus important** de ces ventes et d'accroître leur pouvoir de marché. Il semble que ce soient principalement les entreprises les plus performantes qui en bénéficient et qui voient ainsi leur part de marché augmenter de manière significative, ce qui à son tour augmente encore les marges bénéficiaires et leur donne donc **encore plus de pouvoir de marché**.

Les **marges bénéficiaires en forte augmentation** et les parts de marché élevées des "superstars" sont particulièrement évidentes **chez les grands acteurs du numérique**. La clé est ici leur **accès illimité et souvent exclusif aux données des utilisateurs**. Dans le contexte de la recherche sur la digitalisation, on fait souvent remarquer que les données fonctionnent de plus en plus comme une forme d'intrant économique dans la production de biens et de services, tout comme le sont le travail et le capital, ainsi que le pétrole. L'accès accru de nombreuses entreprises aux données qui peuvent être utilisées en combinaison avec d'autres intrants économiques peut stimuler la croissance économique. En principe, les données peuvent être utilisées à l'infini, ce qui va à l'encontre des lois traditionnelles économiques mais peut stimuler fortement le développement économique. Néanmoins, se pose un problème: l'accès des nouveaux acteurs aux données est fortement limité par la forte concentration de certains grands acteurs numériques dans l'économie, ce qui entrave la concurrence et augmente encore plus les marges bénéficiaires de ces grands acteurs. Le graphique ci-dessous de l'IMF illustre **l'augmentation considérable des parts de marché de 3 grands acteurs internationaux numériques**, comparé aux 500 plus grandes entreprises américaines :

### Big tech, big value

The gains in market value of data-intensive companies have outperformed the average for companies in the S&P 500.

(percent)



Note: January 2014 = 100.

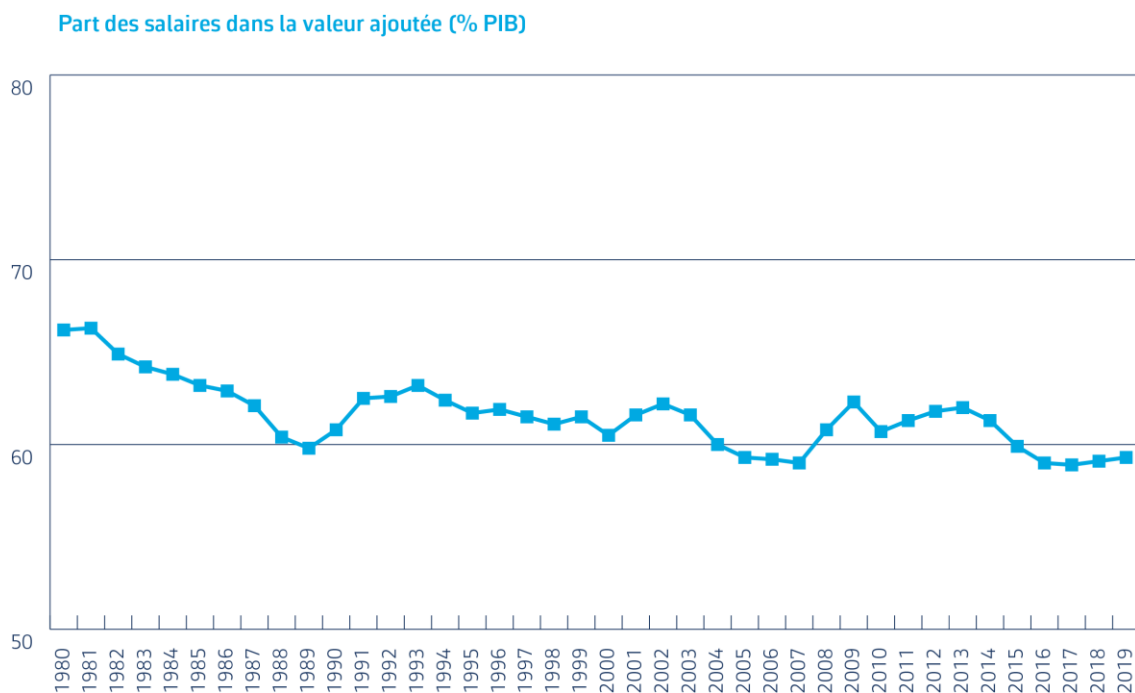
Source: Bloomberg and IMF staff calculations.

Source: IMF – Fonds monétaire international

La crise du coronavirus risque d'aggraver cette problématique. Alors que ce sont principalement les PME et les entreprises des secteurs plus traditionnels qui ont été durement touchées, les mesures

prises afin de limiter l'épidémie avec l'obligation de rester à la maison, ont donné un coup de fouet à toutes les possibilités de communication numérique ainsi qu'au e-commerce. Cela a encore accru la part de marché et les marges bénéficiaires des principaux acteurs du numérique. Cela leur offre l'opportunité de se renforcer encore davantage dans les années à venir, alors que de nombreuses entreprises traditionnelles auront du mal à se maintenir à flot. Ainsi, les « Big Four » (Google, Facebook, Amazon & Apple) ont connu leur cotation en bourse la plus haute jamais enregistrée, soit 5.000 milliards de dollars soit  $\pm 10$  fois le volume de l'économie belge, au moment où le monde affrontait la crise du coronavirus par des mesures de grande envergure qui pesaient lourdement sur l'économie.

La forte augmentation du pouvoir de négociation des entreprises et l'intensité capitaliste plus élevée peuvent être clairement illustrées par l'évolution de la part de la valeur ajoutée créée qui va à la rémunération des salariés. Alors que cette part était relativement stable jusque dans les années 1980, on a assisté depuis lors à **une baisse significative de la part salariale de la valeur ajoutée**, au profit d'une part plus importante allant à la rémunération du capital (= les actionnaires). La part des salaires diminue lorsque l'augmentation des gains de productivité ne conduit pas à une augmentation proportionnelle des salaires. Le graphique ci-dessous illustre **l'évolution de la part des salaires en Belgique depuis 1980** :



Source: Graphique service d'Études sur base de l'AMECO

Si la digitalisation génère des gains de productivité effectivement plus élevés sans qu'ils ne s'accompagnent d'une compensation pour les travailleurs, alors il existe **un risque que la part de salaire diminue davantage**. Dans le contexte de la Belgique, où les réelles augmentations de salaire sont fortement limitées par le cadre de la loi de 1996, **cette tendance risque très probablement de se poursuivre**. Le pouvoir de négociation des travailleurs pour réclamer une part proportionnel des gains de productivité risque d'être affecté par la crise du coronavirus, en particulier si les effets économiques négatifs persistent pendant une longue période.

**L'économiste américain Robert Gordon** nous apporte une dernière **nuance d'importance**. Selon Gordon, l'impact du développement des nouvelles technologies, qu'il considère comme faisant partie de la 3<sup>e</sup> révolution industrielle, est bien plus restreint que celui dû au développement des précédentes technologies dans le cadre de la 2<sup>e</sup> révolution industrielle. Selon lui, les développements technologiques tels que l'électricité, le transport motorisé, toutes les formes de communications sont bien plus importantes que tout ce qui, aujourd'hui, fait partie de l'intelligence artificielle. C'est pourquoi, toujours selon lui, la croissance dans les pays développés est si faible aujourd'hui. À titre d'exemple, il cite, entre autres, le Boeing 707 introduit en 1960 qui se déplaçait aussi vite que la majorités des avions actuels, alors que le cheval et la calèche étaient jusqu'au XIX<sup>e</sup> siècle des moyens de transport encore très répandus. S'il reconnaît que les technologies dans le contexte de la troisième révolution industrielle ont également permis des gains de productivité importants, il fait valoir qu'en 2005, la plupart des entreprises avaient déjà introduit les éléments clés de cette évolution dans leurs modèles d'entreprise et que **les futurs gains de productivité seraient donc limités**.

### **La CGSLB participe : propositions politiques**

**La CGSLB demande la mise en place d'un système de « sécurité du numérique » dans le cadre de la loi du 26 juillet 1996.**

Aujourd'hui, l'application de la norme salariale est toujours basée sur le coût salarial horaire moyen dans le secteur privé. Au niveau macro, il s'agit là d'un indicateur pertinent, mais aux niveaux sectoriel et d'entreprise, il empêche les entreprises à haute productivité d'octroyer à leurs travailleurs une part équitable des bénéfices grâce à cette croissance de la productivité. Dans le cadre actuel de la loi de 1996, la possibilité d'accorder une sécurité numérique collective pourrait être introduite, soit au niveau de l'entreprise et/ou au niveau du secteur, lorsque le développement de la productivité a augmenté d'un certain pourcentage au cours de la période de l'AIP précédente. **L'annexe 2 présente une élaboration concrète de cette proposition.**

**La CGSLB demande que les bénéfices engrangés par les multinationales soient mieux taxés**, avec une attention toute particulière pour les entreprises numériques, qui souvent, ne sont pas présentes physiquement dans de nombreux pays :

**La CGSLB demande que les entreprises multinationales payent des impôts selon le chiffre d'affaires, le nombre de travailleurs et leurs actifs (succursales, usines entre autres) dans un pays.** Dans ce cadre, la piste la plus appropriée est l'introduction du *Common Consolidated Corporate Tax Base*, Assiette commune consolidée pour l'impôt des sociétés (ACCIS). Cela implique que tous les états-membres de l'UE appliquent le même système pour l'application de la base imposable, et que tous les établissements soient considérés comme une seule entité fiscale. Tous les bénéfices imposables seraient calculés conjointement, pour, ensuite, être répartis selon les pays en fonction de l'activité économique dans le pays concerné.

**La CGSLB demande un régime spécifique pour les entreprises numériques en matière de fiscalité des entreprises.** Dans une situation idéale, ce régime serait intégré dans le cadre de l'ACCIS. Ainsi, les bénéfices des acteurs numériques seraient imposés sur base des bénéfices et du nombre de clients dans un pays, même si l'entreprise n'est pas présente physiquement dans le pays concerné. Les entreprises numériques sont définies ici au sens large, et comprennent, entre autres, les plateformes en ligne, les entreprises de marketing, les services de streaming etc.

**La CGSLB demande l'introduction d'une redevance pour les services numériques au niveau européen**, en attendant une solution cohérente à l'échelle européenne, similaire à l'ACCIS. La CGSLB soutient la proposition de la Commission européenne qui consiste, dans un premier temps, à prélever 3% du chiffre d'affaires de certaines entreprises numériques.

**L'annexe 3 présente une élaboration concrète de cette proposition.**

**La CGSLB demande que la politique de concurrence soit adaptée à cette ère numérique.** Tant au niveau européen qu'au niveau de l'Autorité belge de la concurrence, de nouvelles mesures doivent être prises afin de restreindre la puissance de marché croissante des grands acteurs numériques. La CGSLB soutient 3 propositions concrètes proposées conjointement par les autorités de concurrence belge, néerlandaise et luxembourgeoise :

- En cas de demande de reprise et de fusion dans les secteurs numériques, la charge de la preuve doit être inversée. Ce n'est plus aux autorités de concurrence de prouver qu'il existe une menace pour la concurrence, ce sont les entreprises concernées qui doivent prouver qu'il n'existe pas de menace pour la concurrence.
- Les décisions des autorités de concurrence dans les secteurs numériques devraient pouvoir faire l'objet de réserves, les mesures nécessaires étant prises pour permettre l'annulation des décisions prises ultérieurement si une menace pour la concurrence devait apparaître à la suite d'une fusion ou d'une acquisition. Cela pourrait inclure l'obligation de détenir certains actifs séparément pendant une certaine période afin que la fusion ou l'acquisition puisse, le cas échéant, encore être annulée.
- Au niveau européen, il convient de mener davantage de recherches sur l'impact potentiel des acquisitions de jeunes entreprises sur la concurrence à un stade ultérieur, afin que les autorités de la concurrence puissent mieux évaluer l'impact et les risques potentiels.

## 2.3 Impact de la digitalisation sur le marché du travail

### 2.3.1 Résultats généraux<sup>5</sup>

Pour évaluer correctement le futur impact du développement technologique sur le marché du travail, il est important de considérer l'évolution de ces dernières décennies. En effet, le marché du travail a déjà subi de lourdes transformations sous l'influence de l'évolution technologique ainsi que de la mondialisation de l'économie qui en découle. Selon une étude menée par McKinsey **auprès d'entreprises européennes**, la technologie serait responsable, **de 1997 à 2010**, de la **suppression de 10 millions d'emplois**. Néanmoins, **en raison de hausse de la compétitivité**, **9 millions d'emplois auraient été créés**. La plus grande productivité a permis de libérer davantage de moyens pour investir dans le reste de l'économie, ce qui aurait généré **de 3 à 12 millions de jobs** et, par conséquent, cela a abouti à un résultat net positif. Ce sont essentiellement les secteurs industriels qui ont déjà connu une perte considérable d'emplois lors des décennies passées, alors que la part des services dans le nombre d'emplois a considérablement augmenté. C'est une conséquence du fait que sont principalement automatisées les tâches non-cognitives, plus nombreuses dans l'industrie. Ce changement a également eu lieu en Belgique : **la part de l'industrie dans l'emploi total est passé, de**

---

<sup>5</sup> McKinsey & Company, *Shaping the future of work in Europe's digital front-runners*, 2017; OESO, *Automation, skills use and training*, 2018; World Economic Forum, *The Future of Jobs Report 2018*, 2018. Eurostat, *Statistics A-Z – National accounts*, consulté en septembre 2019; OCDE, *Employment Outlook 2019*, 2019.

**2000 à 2017, de 19,60% à 13,44%**, tandis que, inversement, le part du secteur des services a augmenté de 74,33% à 80,84%.

Indépendamment de ces changements survenus sur le marché de l'emploi, il est toujours question, à l'heure actuelle, **de l'augmentation de l'emploi total**. Néanmoins, **on dit souvent que les choses seront différentes cette fois-ci**. En effet, la technologie se développe bien plus rapidement et à une échelle plus vaste. Plusieurs études économiques ont essayé d'estimer le futur impact de la digitalisation sur l'emploi. La première étude relative à l'impact disruptif de la digitalisation sur l'emploi qui a retenu l'attention mondiale a été menée par Frey et Osborne en 2013. Cette étude calcule la probabilité que les emplois qui existent actuellement soient à l'avenir automatisés. Elle se concentre plus spécifiquement sur 702 types d'emploi présents aux États-Unis et analyse dans quelle mesure ceux-ci seraient influencés par le développement technologique qui se manifestent dans le cadre de la digitalisation. Pour ce faire, les auteurs ont recouru à différents critères leur permettant de classer les emplois en 3 catégories : moins de 30% de probabilité d'être totalement automatisé, de 30 à 70% de probabilité d'être complètement automatisés, plus de 70% de probabilité d'être automatisé. Finalement, il ressort de cette enquête **qu'aux États-Unis 47% des emplois ont plus de 70% de probabilité d'être totalement automatisés**. Toutefois, il faut tenir compte d'une nuance de taille : les auteurs ont considéré, pour leur étude, **uniquement les emplois dans leur intégralité et non pas l'éventail des tâches**. Concrètement, il est hautement probable que de nombreuses tâches liées à un emploi seront modifiées, mais que l'emploi lui-même ne va pas disparaître. De nombreuses fonctions seront adaptées, mais subsisteront. La perte d'emploi éventuelle sera probablement beaucoup plus faible dans la pratique. En outre, cette étude ne tient pas compte de la création d'emplois.

En réponse, les chercheurs **de l'OCDE** ont effectué une analyse **qui ne se concentre pas** sur l'impact de la digitalisation sur les emplois dans leur ensemble, mais sur **l'impact de l'automatisation sur les tâches effectuées au sein d'un emploi**. Ils partent du principe que, dans le passé, la plupart des changements résultant de l'adoption de nouvelles technologies (telles que les ordinateurs) étaient liés à la modification des tâches au sein des emplois, plutôt qu'à une modification de la part des emplois entre eux. Ils vont donc un petit plus loin que Frey & Osborne, et se concentrent à un niveau inférieur de la classification de fonctions en analysant séparément les différentes tâches exercées au sein d'un emploi, sur base des probabilités qu'une tâche puisse être automatisée.<sup>6</sup>

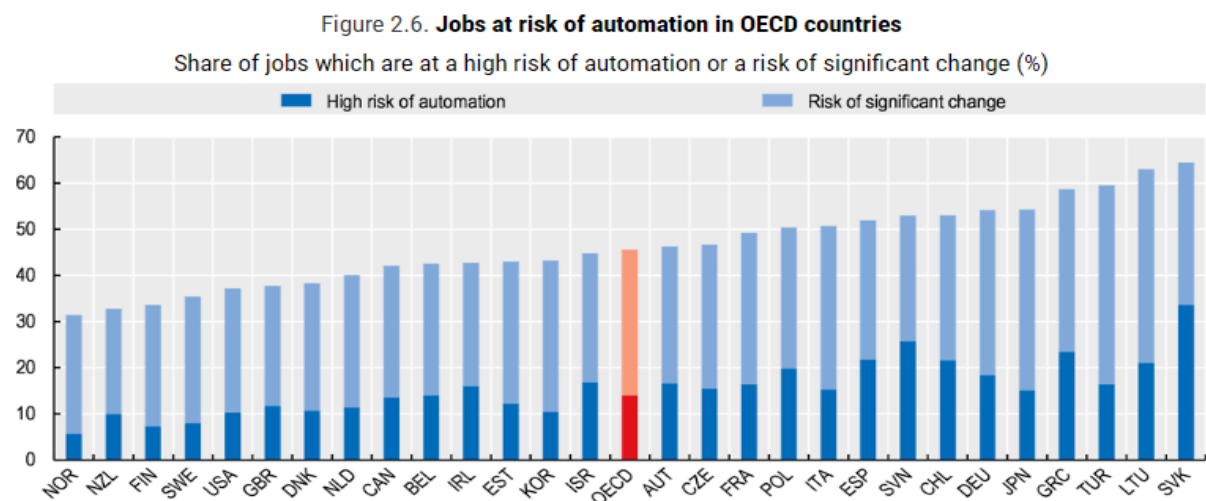
Selon l'OCDE, **14 % des emplois pourraient être automatisés à long terme**, bien que la mesure dans laquelle cela se produirait effectivement dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment le coût, la désirabilité sociale et la mesure dans laquelle l'automatisation serait justifiée sur le plan éthique. Un emploi peut être automatisé si plus de 70% des tâches qu'il couvre peuvent l'être. Les 14% mentionnés préalablement par l'OCDE est soumis à la nuance : ce chiffre ne tient pas compte des nouveaux emplois qui seront créés. **La Belgique se trouve précisément dans cette moyenne de 14%**, bien que les résultats de l'enquête soient uniquement basés sur les chiffres issus de la Flandre.

Cependant, **le contenu de nombreuses fonctions qui continueront à exister sera significativement modifié**. Et le secteur des services ne sera pas épargné. Selon l'enquête de l'OCDE, **pas moins de 32% des emplois verront leur contenu profondément modifié suite à la digitalisation**. Ces emplois font partie de la catégorie ayant 50 à 70% de probabilité d'être automatisés. Les personnes à courte scolarité sont particulièrement susceptibles de voir leur emploi modifié. **En Belgique**, la part d'emplois

---

<sup>6</sup> La méthodologie utilisée par l'OCDE est expliquée à l'annexe 4. La méthodologie Frey & Osborne, qui est prise en compte dans la méthodologie de l'OCDE, est également brièvement abordée.

relevant de la catégorie présentant un risque significatif d'automatisation est de 28,5%, légèrement inférieure à la moyenne de l'OCDE :



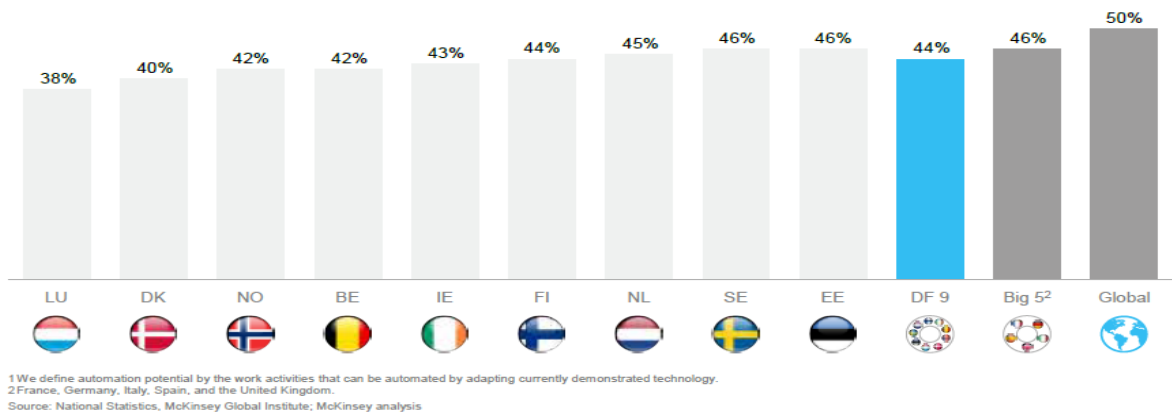
Source : OCDE

Les disparités entre les pays peuvent être partiellement (pour environ 30%) expliquées par le fait que les pays connaissent des structures sectorielles différentes, « les secteurs à risque » ayant un poids plus important dans certains pays que dans d'autres. Toutefois, la plus grande partie de cette disparité (environ 70%) s'explique par le fait que dans ces pays, il existe différentes sortes d'emplois dans différents secteurs. En outre, les différents types d'emploi au sein d'un secteur peuvent afficher de grandes différences d'un pays à l'autre, selon l'ensemble des tâches pour des fonctions similaires. Dans ce cadre, il est également vrai que les pays dans lesquels l'automatisation des processus de production n'est pas si courante seraient plus susceptibles d'y recourir à l'avenir. Les résultats de l'OCDE sont soumis à une nuance de taille : il n'est fait mention d'aucune échéance précise. On y analyse simplement le potentiel de l'automatisation des tâches et des fonctions existantes, sans se prononcer sur le moment éventuel au cours duquel cette automatisation aurait lieu. Comme cela est expliqué en détail dans cette étude, l'ampleur et la vitesse de l'automatisation dépendent de divers facteurs.

**McKinsey** a également mené **une analyse** approfondie dans laquelle les tâches de 800 fonctions reprises dans le «**European digital front runners** » sont analysées selon la probabilité que les tâches effectuées pour ces fonctions puissent à terme être automatisées. Il s'agit d'une analyse de 2000 tâches, pour lesquelles l'impact de la technologie a été étudié, avec une attention particulière au nombre d'heures prestées qui pourraient être automatisées. Il ressort de cette étude que, **en Belgique, 42% de toutes les heures prestées pourraient être automatisées**. Ce chiffre est inférieur à la moyenne mondiale qui est de 50%, il est également inférieur à la moyenne des « digital front runners »<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> La méthodologie utilisée par McKinsey est expliquée à l'annexe 5.

Automation potential of digital front-runners is slightly below the global average  
 Aggregated technical automation potential across countries, 1 % of working hours

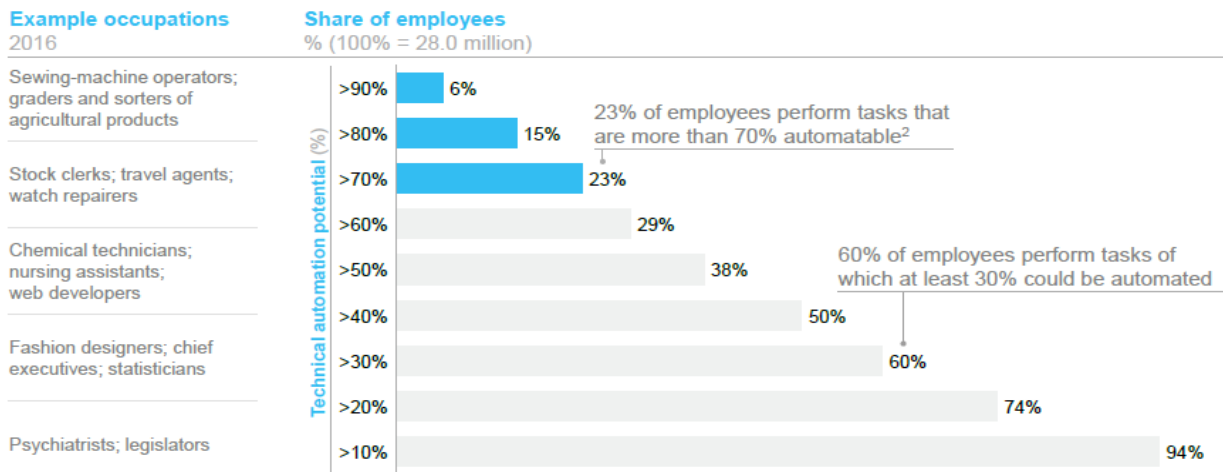


Source: McKinsey

Il s'avère qu'au total "seuls" **23% de tous les travailleurs exercent une fonction dont plus de 70% des tâches peuvent être automatisées**. Une majorité de ces travailleurs assistera à une modification du contenu de sa fonction plutôt qu'à une disparition totale de son emploi. Il est aussi frappant de constater que **94% des travailleurs pourraient voir disparaître plus de 10% des tâches effectuées**. En d'autres termes, presque aucune fonction n'échappera totalement à l'impact de la digitalisation. Bien que McKinsey fasse des prévisions concernant le nombre d'emplois qui seraient supprimés et créés d'ici à 2030 (Cf. alinéa suivant), ne figure nulle part, comme pour l'OCDE, une échéance spécifique lors de l'estimation du potentiel d'automatisation total des différentes fonctions existantes sur le marché du travail.

Automation will affect almost all employees

Automation potential based on demonstrated technology in the 9 digital front-runner countries (cumulative)<sup>1</sup>

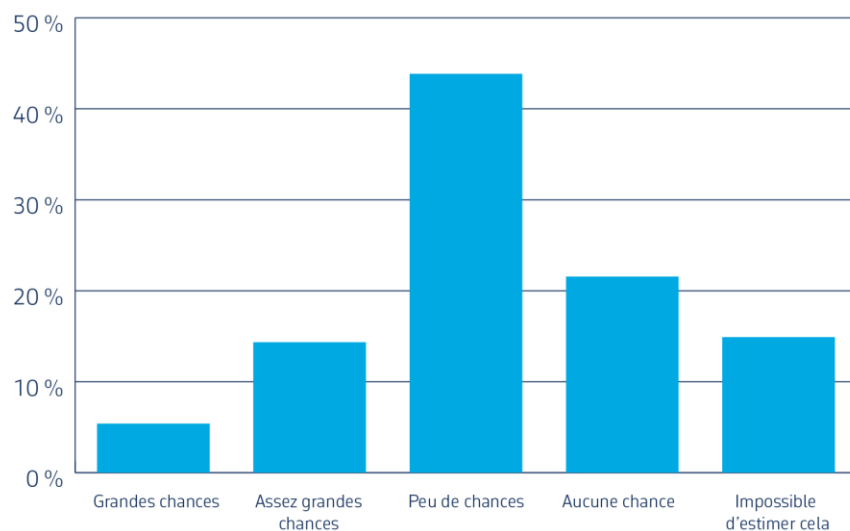


Source: McKinsey

Lorsque l'on compare les estimations mentionnées ci-dessus, effectuées par l'OCDE d'une part, et McKinsey d'une autre part, aux estimations de probabilités potentielles d'automatisation des emplois des membres de la CGSLB, il s'avère qu'elles sont très similaires. Le graphique ci-dessous illustre dans quelle mesure les répondants estiment que leur emploi est susceptible d'être supprimé dans les années à venir:



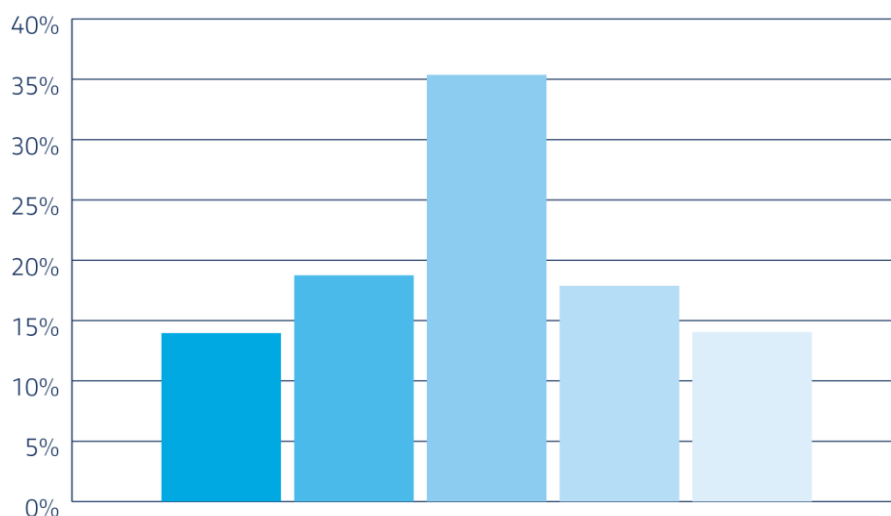
### Pensez-vous que votre travail pourrait disparaître dans les années à venir ?



Source: enquête CGSLB

**L'évolution attendue concernant le fait qu'un certain nombre de fonctions vont voir leurs tâches modifiées de façon significative est clairement confirmée. Seuls 17,88 % des répondants ont déclaré ne pas s'attendre à ce que leur emploi change dans les années à venir :**

## Pensez-vous que les tâches de votre fonction actuelle évolueront fortement dans les années à venir, en raison des développements technologiques ?



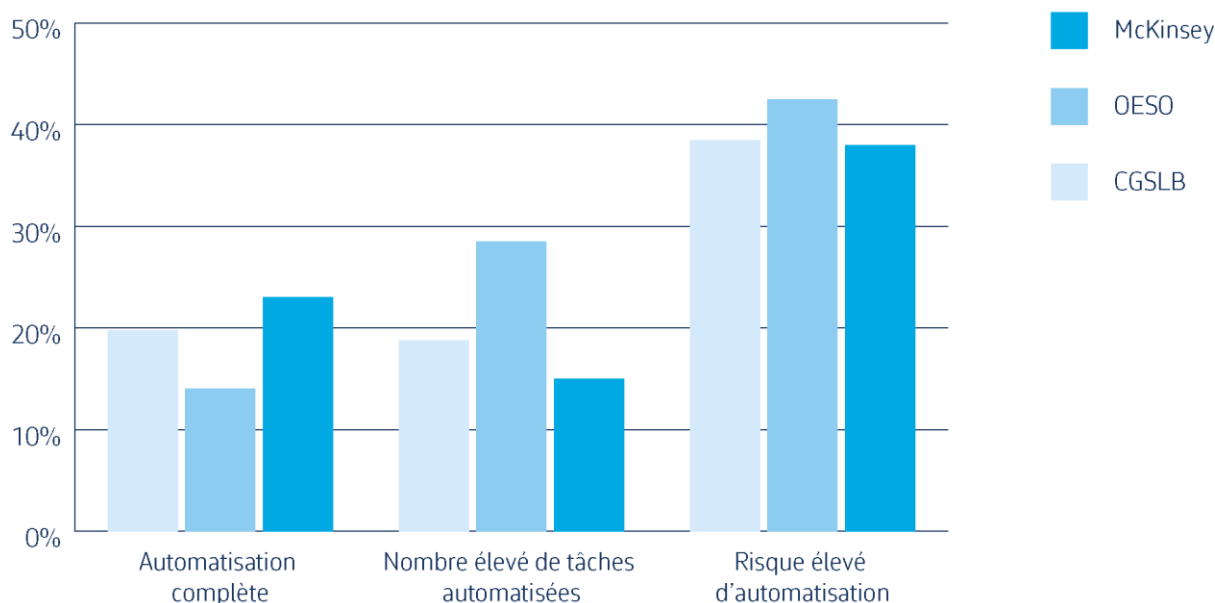
- Pensez-vous que les tâches de votre fonction actuelle évolueront fortement dans les années à venir, en raison des développements technologiques ?
- Je m'attends à ce que ma fonction ne change pas ou quasiment pas dans les années à venir
- Je m'attends à certains changements dans les tâches de mon poste, mais la plupart des tâches que j'exécute resteront les mêmes
- Je m'attends à des changements majeurs au niveau de ma fonction, même si certaines tâches resteront les mêmes
- Je m'attends à ce que l'ensemble de mes tâches évoluent dans les années à venir

Source: enquête CGSLB

Par ailleurs, il s'avère que le développement technologique a déjà eu un impact important. Selon notre enquête, **49,88% des répondants** qui exercent leur fonction depuis suffisamment longtemps **estiment que le contenu de leur fonction actuelle a déjà changé de façon significative ces dernières années sous l'impulsion des développements technologiques**. En outre, pour **31,5%** des personnes dont le contenu de la fonction a été modifié, **plus de la moitié des tâches sont totalement nouvelles**. Pour **10,52%**, il est même question d'un changement total des tâches exercées. À l'heure actuelle, on constate déjà que les développements technologiques ont un impact certain sur les tâches exercées. Plus marquant encore, le pourcentage élevé de personnes qui affirment que dans leur entreprise des fonctions ont déjà été automatisées. **40,09% des répondants déclarent que des fonctions ont déjà été automatisées dans leur entreprise**, tandis que 18,60% répondent ne pas savoir. Par ailleurs, il apparaît qu'il s'agit souvent de plusieurs fonctions (39,86%) ou de quelques fonctions (53,27%) qui sont automatisées, et plus rarement d'une unique fonction (6,87%).

**Dans le graphique ci-dessous, les résultats obtenus par la CGSLB, l'OCDE et McKinsey sont comparés. Ils sont relativement similaires par catégorie, on peut donc considérer qu'ils sont relativement réalistes :**

## Probabilité d'automatisation d'emplois en Belgique



Source: Graphique service d'Études sur la base des enquêtes de la CGSLB, de McKinsey et l'OCDE<sup>8</sup>

Comme cela a déjà été mentionné préalablement, certaines fonctions vont effectivement disparaître, **mais d'autres seront créées**. En outre, on s'attend également à ce que, grâce à une hausse de la croissance de la productivité, on investisse davantage dans les nouveaux emplois. **Selon McKinsey**, l'impact positif de cette croissance serait deux fois plus important que l'impact des nouveaux emplois créés grâce à la technologie. En conséquence, l'effet net sur l'emploi de la digitalisation serait neutre. En ce qui concerne la Belgique, McKinsey estime que **15 % des emplois risquent de disparaître d'ici à 2030**, tandis que de nouveaux emplois représentant 16% de l'emploi total **devraient être créés** grâce à l'impact direct de la technologie et à ses effets indirects. Concrètement, grâce aux nouvelles technologies, 6% des emplois devraient être créés, tandis que l'augmentation due aux **effets d'entraînement** atteindrait **10%**. De cette manière, l'emploi total devrait augmenter de 1% sous l'impulsion des technologies d'ici à 2030, indépendamment de l'impact des évolutions économiques et démographiques. Ce propos doit tout de même être nuancé puisque les effets positifs indirects ne pourront se manifester que quand la croissance de la productivité aura effectivement augmenté grâce à la digitalisation et que les entreprises la répercuteront via des prix à la consommation inférieurs. En conséquence, la demande des biens et des services et les investissements qui y sont liés devraient augmenter. Comme illustré dans le point 2.2, **sur le marché belge, ce n'est pas un élément évident**. En outre, à moyen terme, il existe un risque que, dans le sillage de la crise du coronavirus, les entreprises utilisent les bénéfices réalisés grâce à l'automatisation de certaines fonctions pour couvrir leurs pertes, augmenter leur marge bénéficiaire ou reconstituer leurs réserves financières, avec pour conséquence que les retombées positives se manifesteront beaucoup moins que ce qui était prévu lors de la période pré-corona. La création nette d'emplois grâce à la digitalisation ne se réalisera que lorsque les gains de productivité générés par l'automatisation des tâches seront également investis par les entreprises.

<sup>8</sup> Le risque d'automatisation élevé concerne ici la somme du pourcentage du nombre élevé de tâches automatisées et de l'automatisation complète.

Une autre nuance concerne le lieu et la manière dont les nouveaux emplois sont créés. Alors que les nouvelles technologies et les gains de productivité associés permettent à certains secteurs industriels de "rapatrier" leurs activités vers l'Ouest, le risque de délocalisation ou d'externalisation dans les différents secteurs des services marchands augmente. L'OCDE souligne que la numérisation et la mondialisation exposent les travailleurs à une concurrence internationale accrue, en particulier dans le contexte de l'économie de plateforme, où davantage de tâches peuvent être effectuées à distance. Comme expliqué plus en détail dans la section 3.3, des plateformes telles que Upwork et Amazon Mechanical Turk permettent aux entreprises de faire exécuter toutes sortes de tâches par des freelances du monde entier sans avoir besoin d'un contrat de travail. En outre, il existe également le risque que certains départements d'entreprises de services se déplacent vers des pays à bas salaires d'Europe de l'Est ou d'Asie, par exemple pour fournir un soutien informatique. C'est une évolution qui est déjà en cours aujourd'hui.

Il faut également tenir compte d'un élément essentiel, à savoir la rapidité à laquelle la transformation va se produire. Pas uniquement la vitesse à laquelle les emplois vont disparaître, mais surtout dans quelle mesure ils seront créés. A ce sujet, il faut consacrer une attention particulière aux différences régionales et sectorielles : les emplois créés ne seront pas nécessairement occupés par les personnes qui viennent de perdre leur emploi. Une étude de McKinsey fait référence à une enquête menée dans 21 pays européens sur le chômage technologique. Il en ressort que, dans les 2 ans qui suivent l'introduction d'une nouvelle technologie (dont le type n'est pas spécifié), on devrait assister à une hausse du chômage à court terme, qui devrait ensuite diminuer.

Sur base de la littérature scientifique et de nos propres analyses, l'on peut donc en conclure qu'il existe une probabilité pour **qu'une part considérable du nombre d'emplois disparaisse**, mais que le chiffre attendu pour la Belgique soit bien inférieur au 47% de Frey & Osborne. Ce pourcentage ne tient pas compte du nombre d'emplois créés, de sorte que l'impact final sur l'emploi pourrait être limité. Néanmoins, cette analyse doit être **nuancée** :

- Le nombre de **nouveaux emplois** créés **dépend du marché** et de la façon dont les entreprises investiront leur croissance de productivité.
- La part d'emplois qui seront maintenus mais dont l'éventail de tâches changera de manière significative est énorme. C'est pourquoi, nous serons confrontés à **des défis de taille en matière de formation** (Cf. chapitre 4).
- **L'impact dépendra du secteur**, de la **fonction** exercée et du **niveau de formation** du travailleur. Les paragraphes suivants analysent plus en détail ces derniers éléments.

### 2.3.2 Les différents impacts sur les secteurs<sup>9</sup>

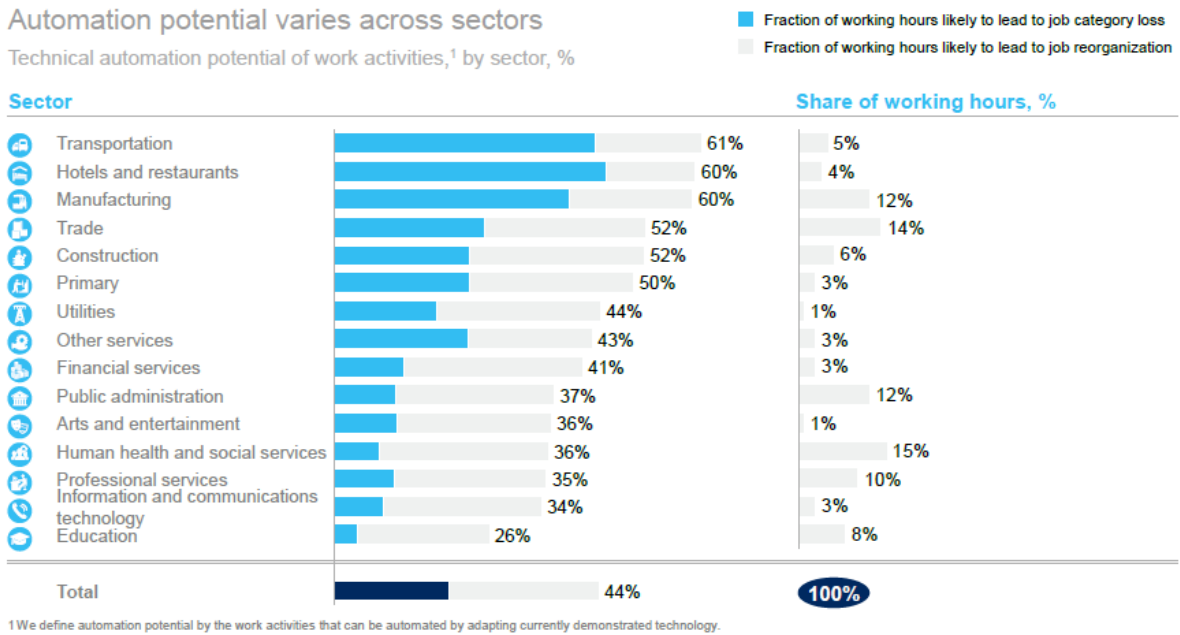
La digitalisation va **impacter quasiment tous les secteurs de l'économie**, mais cet impact sera variable. Dans ce cadre, McKinsey a différencié les risques d'automatisation sur base de vastes groupes de secteurs. Il en ressort que les fonctions routinières qui requièrent peu d'interactions humaines, de réflexion sur la résolution de problèmes et de créativité seraient automatisées le plus vite. À ce sujet, sont essentiellement concernés les secteurs du transport, de l'horeca, de l'industrie et du commerce. On établit une **distinction** entre **les heures de travail qui pourraient disparaître** et **celles qui pourraient être réorganisées** sous l'impact de la digitalisation. Cela concerne, en tout, **44% des heures prestées** dans les 9 « digital front runners » (« pionniers du numérique ») :

---

<sup>9</sup> McKinsey & Company, *Shaping the future of work in Europe's digital front-runners*, 2017; OCDE, *Automation, skills use and training*, 2018, World Economic Forum, *The Future of Jobs Report 2018*, 2018.

## Automation potential varies across sectors

Technical automation potential of work activities,<sup>1</sup> by sector, %



<sup>1</sup> We define automation potential by the work activities that can be automated by adapting currently demonstrated technology.  
Source: National statistics, McKinsey analysis

Source: McKinsey

L'enquête menée par l'OCDE, à laquelle il est fait référence dans le précédent paragraphe, établit elle aussi une distinction concernant les probabilités moyennes d'automatisation. Il en résulte que les secteurs industriels sont les plus à risque, alors que les secteurs des services y sont moins exposés. Des résultats spécifiques à la Belgique sont disponibles, ils proviennent de l'enquête PIAAC. Bien qu'ils ne soient valables que pour la Flandre, ils constituent un bon indicateur pour la Belgique permettant d'analyser précisément quelles fonctions sont les plus menacées. Le tableau ci-dessous donne, par secteur, le pourcentage d'emplois qui court **un risque significatif d'automatisation**, et le pourcentage qui court **un risque élevé d'automatisation**, et ce, **sur base, d'une part de l'enquête de l'OCDE, et d'autre part, des données de la CGSLB**. À cet effet, la classification des secteurs ISIC a été utilisée, c'est pourquoi, il est précisé de quelles commissions paritaires ces secteurs ISIC relèvent :

Catégories ISIC	Commissions paritaires	Risque significatif (50-70 %) OCDE	Risque élevé (>70 %) OCDE	Risque significatif CGSLB	Risque élevé CGSLB
A. Agriculture et forêt	132, 144, 145, 146	37,00%	22,70%	29,99%	10%
B. Exploitation minière	101 (non-actif)	/	/	/	/
C. Industrie	104, 105, 107, 109, 110, 111.01, 111.02, 116, 117, 118, 119, 149.02, 149.03, 149.04, 207, 209, 210, 211, 214, 215, 220, 224	27,40%	22,40%	17,51%	20,57%
D. Production & livraison d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné	326	/	/	/	/

E. Production et distribution d'eau; assainissement, gestion des déchets et dépollution	Secteur public BE? Evt. 142	32,00%	17,60%	/	/
F. Construction	102, 106, 113, 114, 115, 111.03, 124, 125, 126, 149.01, 203  124 = construction	28,90%	19,00%	8,34%	7,41%
G. Commerce de gros et détail	201, 202, 202.01, 311, 312, 321	29,10%	13,50%	14,35%	20,83%
H. Transport & dépôt (incl. aéroport)	140.01, 140.02, 140.03, 140.04, 140.05, 226, 315.01, 315.02, 315.03  328.01, 328.02, 328.03	43,10%	18,80%	20,96%	16,49%
I. Horeca	302	32,50%	24,50%	12,06%	18,95%
J. Information et communication	130, 227, beaucoup de CP 200	20,10%	6,20%	27,68%	26,78%
K. Secteur financier	306, 307, 308, 309, 310, 325, 341	18,00%	8,20%	38,97%	49,71%
L. Gestion d'immeuble	323	?	?	8,31%	16,63%
M. Professions libérales, activités scientifiques et techniques	336: vrije beroepen, veel PC 200	33,90%	4,70%	24,14%	13,78%
N. Services de support et administratifs	112, 216, 317, 335, veel PC 200	41,10%	15,30%	12,39%	17,14%
O. Services publics et défense	N.V.T.	25,70%	10,30%	/	/
P. Enseignement	152, 225	22,60%	6,00%	/	/
Q. Soins de santé & services sociaux	318.01, 318.02, 319.01, 319.02, 327.01, 327.02, 327.03, 330, 331, 332, 337	26,40%	11,70%	18,91%	6,79%
R. Art, culture et domaine récréatif	217, 303.03, 304, 329.01, 329.02, 329.03, 333	17,20%	5,50%	29,98%	29,99%
S. Autres services sociaux et personnels	322.01 (titre-service), 339	28,10%	6,80%	8%	12,67%

Source: Tableau du service d'Études selon les données de l'OCDE et l'enquête de la CGSLB

L'OCDE a établi une distinction non seulement au niveau sectoriel, mais **aussi au niveau des catégories de fonction**. Une distinction a également été faite dans l'enquête CGSLB entre secteur et fonction. Le tableau ci-dessous indique la proportion des travailleurs des catégories d'emploi concernées dont l'emploi présente un risque important d'automatisation ou un risque élevé d'automatisation:

Catégorie ISCO	Fonction	Risque significatif (50-70 OCDE)	Risque élevé (>70 %) OCDE	Risque significatif CGSLB	Risque élevé CGSLB	
<b>1. Managers</b>	Directeurs généraux, cadres supérieurs et membres de l'Exécutif et des corps législatifs	2,80%	0%	17,86%	21,43%	
	Responsables administratifs et commerciaux	11,20%	0%	20,74%	27,02%	
	Managers dans le domaine de la production et des services spécialisés	7,30%	1,20%	20,02%	23,98%	
	Managers de l'hôtellerie, la restauration, le commerce de détail et de gros et autres services	12,70%	4,10%	6,66%	19,99%	
<b>2. Professions intellectuelles, scientifiques et artistiques</b>	Scientifiques et ingénieurs	20,90%	2,60%	23,06%	2,56%	
	Spécialistes dans le domaine des soins de santé	19,20%	5,30%	23,73%	10,81%	
	Spécialistes en administration d'entreprises	19,50%	2,10%	23,73%	27,12%	
	Spécialistes des technologies de l'information et des communications	22,90%	2,90%	28,84%	17,30%	
	Spécialistes de la justice, des sciences sociales et de la culture	20,60%	6,00%	29,40%	29,32%	
	<b>3. Techniciens et professions assimilées</b>	Professions intermédiaires des sciences et techniques	17,90%	11,10%	23,68%	12,27%
		Professions intermédiaires de la santé	33,20%	19,00%	21,32%	10,81%
Professions intermédiaires, finance et administration		26,90%	6,20%	22,06%	27,94%	
Professions intermédiaires des services juridiques, des services sociaux et assimilés		28,50%	5,20%	20,31%	18,75%	
Techniciens de l'information et des communications		/	/	34,60%	26,91%	
<b>4. Personnel administratif</b> <sup>10</sup>	Collaborateurs administratifs	39,40%	8,20%	27%	36,28%	
	Employés de réception, guichetiers et assimilés	29,60%	17,00%	27%	36,28%	
	Employés des services comptables, financiers, de paie et assimilés et magasiniers	38,00%	27,90%	27%	26,28%	

<sup>10</sup> Dans le cadre de l'enquête, le personnel administratif a été interrogé sous un seul terme de fonction général, ce qui explique qu'il n'y a pas de résultats disponibles à un autre niveau au sein de cette catégorie ISCO en ce qui concerne les résultats de la CGSLB

	Autres employés de type administratif	23,70%	26,80%	27%	26,28%
<b>5. Personnel des services directs aux particuliers, commerçants et vendeurs</b>	Personnel des services directs aux particuliers	23,30%	18,10%	19,62%	17,64%
	Commerçants et vendeurs	31,00%	15,70%	14,38%	23,29%
	Personnel soignant	36,00%	18,60%	17,97%	5,63%
	Personnel des services de protection et de sécurité	13,00%	5,20%	21,82%	16,36%
<b>6. Métiers de l'artisanat</b>	Métiers qualifiés du bâtiment et assimilés, sauf électriciens	37,80%	25,10%	3,28%	6,56%
	Métiers qualifiés de la métallurgie, de la construction mécanique et assimilés	37,40%	27,30%	14,81%	18,52%
	Métiers de l'électricité et de l'électrotechnique	40,80%	16,10%	17,65%	11,75%
	Métiers de l'alimentation, du travail sur bois, de l'habillement (y compris l'ameublement) et autres métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat	19,20%	36,80%	4,16%	12,49%
<b>7. Conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage</b>	Conducteurs de machines et d'installations fixes	37,20%	35,10%	18,58%	21,44%
	Conducteurs de véhicules et d'engins lourds de levage et de manœuvre	57,80%	26,10%	13,54%	16,77%
<b>8. Professions élémentaires</b>	Aides de ménage	66,40%	21,60%	4,31%	4,31%
	Manœuvres des mines, du bâtiment et du génie civil, des industries manufacturières et des transports	41,70%	48,30%	26,16%	26,16%
	Eboueurs et autres travailleurs non qualifiés	40,70%	27,80%	/	/

Source: Tableau service d'Études rédigés selon les données de l'OCDE et de l'enquête CGSLB

Le tableau ci-dessous, issu d'une étude menée par le World Economic Forum, offre une image détaillée des effets qui pourraient apparaître à court terme dans les grands groupes de secteurs définis. Les différences entre « reduce workforce due to automation » (réduire la main d'œuvre suite à l'automatisation) et « expand the workforce » (« augmenter la main d'œuvre ») (que ce soit suite, ou non, à l'automatisation) sont les plus marquantes :



**Table 6: Projected (2022) effects on the workforce by industry and proportion of companies (%)**

	Overall	Automotive, Aerospace, Supply Chain & Transport	Aviation, Travel & Tourism	Chemistry, Advanced Materials & Biotechnology	Consumer	Energy Utilities & Technologies	Financial Services & Investors	Global Health & Healthcare	Information & Communication Technologies	Infrastructure	Mining & Metals	Oil & Gas	Professional Services
Modify value chain	59	82	44	71	83	78	56	67	55	78	44	87	60
Reduce workforce due to automation	50	48	50	38	57	56	56	47	55	33	72	52	37
Expand task-specialized contractors	48	52	50	42	51	52	44	33	57	56	56	52	51
Modify locations of operation	48	42	50	58	54	52	67	73	55	28	44	57	54
Expand the workforce	38	50	39	38	34	19	31	27	41	28	22	35	71
Bring financing on-board for transition	36	38	33	29	40	37	31	20	34	56	22	30	37
Expand workforce due to automation	28	20	50	29	23	19	25	20	52	22	33	26	57

Source: Future of Jobs Survey 2018, World Economic Forum.

Source : World Economic Forum

McKinsey identifie **4 catégories de fonctions** dont devrait faire partie une grande partie **des emplois qui seront créés à l’avenir** :

- 1) Creators and suppliers of technology (ingénieurs IOT, concepteurs de robots, développeurs de logiciels)
- 2) Enablers (principalement des data-analysts)
- 3) Utilizers (personnes qui appliquent l’automatisation et trouvent de nouvelles possibilités en matière de technologie)
- 4) Autres emplois liés au domaine (entre autres juristes spécialisés)

Les pourcentages devraient s’élever, respectivement, à 25-40-25-10 %. D’ici à 2030, l’économie numérique devrait représenter 19% de l’emploi total des “digital front runners”, contre 8% actuellement. Le pourcentage d’emplois directement liés aux technologies d’automatisation devrait atteindre les 6% en 2030.

### **Initiatives sectorielles**

Dans la partie ci-dessus, on illustre clairement, sur base de la littérature scientifique et l’enquête de la CGSLB, qu’il existe des différences sectorielles importantes concernant l’impact (potentiel) de la digitalisation sur l’emploi et le contenu de la fonction. Par ailleurs, on démontre de la même manière qu’aucun secteur ni fonction n’échappera à l’impact du développement technologique. La concertation sociale belge s’organise principalement au niveau sectoriel, sous forme de commission paritaire. Ce type de structure permet de prévoir une concertation intensive sur ces thèmes, et de prendre les initiatives nécessaires afin de maximiser l’impact positif et de réduire les risques. Ci-dessous se trouve un certain nombre d’exemples d’initiatives sectorielles relatives à la digitalisation et à la transformation de l’emploi :<sup>11</sup>

- Dans le secteur de la sidérurgie (CP 104 & 210), dans le cadre de l’accord du 3 juillet 2019, un groupe de travail a été créé concernant le travail faisable et le transformation du travail. Ce groupe de travail traite des sujets tels que le travail durable, la pénibilité du travail et la robotisation.
- Dans le secteur des garages (PC 112), les fonds de formation existants ont été convertis en fonds de carrière. Dans ce contexte, les employés sont guidés en fonction de leur carrière, dans le but, entre

<sup>11</sup> C’est une liste exhaustive, et ce ne sont pas les meilleurs exemples. Il s’agit simplement d’une sélection d’un certain nombre de faits qui se produisent dans certains secteurs autour de la digitalisation.

autres, de les aider à faire face aux changements qu'entraîne la digitalisation. Le droit individuel à la formation est également étendu et les compétences sociales et organisationnelles sont également utilisées. En outre, par le biais de la coopération et de la consultation au niveau sectoriel, nous essayons de transformer les nombreux et rapides changements technologiques en une situation gagnante pour l'entreprise et le salarié. La digitalisation inclusive et axée sur les personnes est essentielle à cet égard.

- Dans le secteur de l'industrie verrière (CP 115), il a été décidé, dans le cadre de l'accord du 5 juillet 2019, de créer un groupe de travail qui mesurera l'impact de la digitalisation sur le travail dans le secteur.
- Dans l'industrie alimentaire (CP 118 et 220), plusieurs initiatives ont déjà été prises concernant la digitalisation. Le fonds social a libéré des moyens pour les questions relatives à la digitalisation dans le cadre de la CCT travail faisable et tenable, une enquête a été menée sur la hausse de la charge de travail, le télétravail est encouragé, l'offre de formation est davantage axée sur la digitalisation ...
- Dans la construction (CP 124), dans le cadre de l'accord sectoriel du 8 juin 2019, un passage relatif à l'agenda numérique a été repris. À cet effet, il a été demandé d'évaluer l'impact de la digitalisation dans le secteur, en collaboration avec les partenaires externes, de manière à ce que l'on puisse analyser quelles compétences et responsabilités sont nécessaires pour faire face aux défis à venir.
- Dans différents secteurs du métal (CP 142.01, 149.01, 149.02 & 149.04), les partenaires sociaux ont élaboré une déclaration sur la digitalisation. À cet effet, l'accent est mis, entre autres, sur l'importance de la formation, et encourager l'apprentissage tout au long de la vie, ainsi que le travail faisable, équilibre vie privée-professionnelle, une autonomie suffisante nécessaire à l'exercice de la fonction et la collaboration au niveau sectoriel. Une digitalisation axée sur les personnes et inclusive devrait être au centre de cette démarche.
- Dans le commerce de détail (PC 201 & 202.01), dans le cadre de l'accord sectoriel, il a été décidé de fonder un groupe de travail qui va évaluer l'impact de la digitalisation et de l'automatisation dans le commerce de détail. Cette expertise indépendante sera utilisée comme contribution pour poursuivre la concertation sociale sur ce thème.
- Dans le secteur des assurances (CP 306) un groupe a été fondé dont l'objectif est de mesurer l'impact de la digitalisation sur le secteur.
- Dans le secteur des banques (CP 310), les partenaires sociaux ont reconnu la demande de « secteur en difficultés où le recrutement est fortement ralenti ». Cela devrait permettre de conserver une partie spécifique des moyens des groupes à risque pour les travailleurs de plus de 40 ans et menacés de licenciement. En outre, la digitalisation fait intégralement partie de l'offre de formation dans le secteur, et l'accord sectoriel comprend une disposition relative au droit à la déconnexion.
- Dans le secteur du gardiennage (CP 317), un groupe de travail a été créé concernant la digitalisation, et un engagement déjà mentionné dans le précédent accord sectoriel a été pris.

Toutefois, il existe de nombreux secteurs dans lesquels la digitalisation n'est que peu, voire pas du tout, abordée. Cependant, dans le cadre de ce chapitre, il a été clairement démontré que tous les secteurs et toutes les fonctions seront concernés dans une certaine mesure. Dès lors la CGSLB souhaite que tous les secteurs se penchent sur le sujet. C'est l'une des propositions politiques émises par le Syndicat libéral.

### 2.3.3 Les différents impacts sur les groupes-cibles <sup>12</sup>

La transformation qu'a subi le marché du travail lors de la précédente décennie a conduit à une **polarisation croissante du marché du travail**. Là où la part d'emplois hautement qualifiés a augmenté de 6% ces 20 dernières années, le pourcentage **d'emplois moyennement qualifiés a diminué de 7%**. Néanmoins, une cause encore plus importante de cette évolution est la transformation des emplois

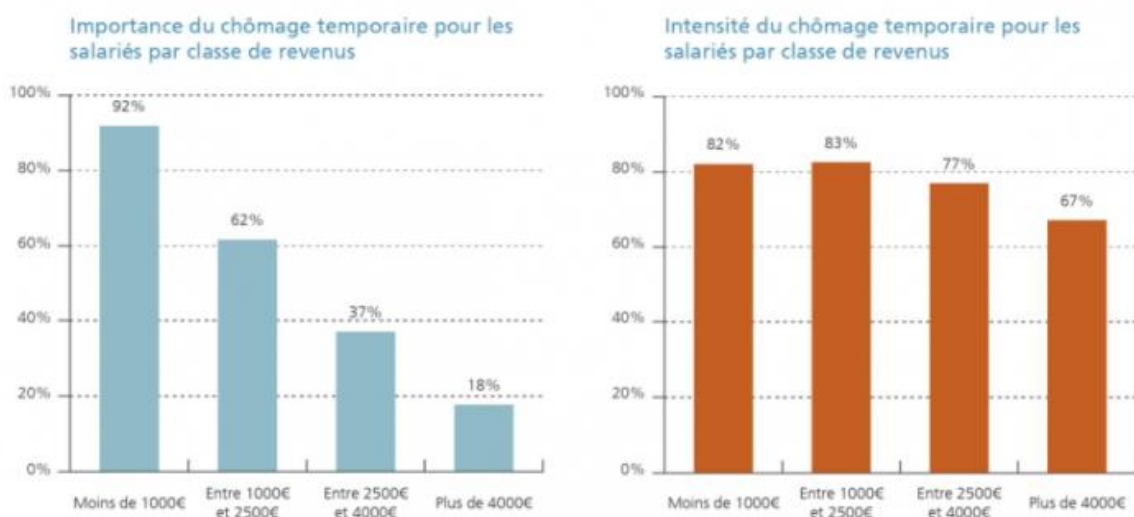
---

<sup>12</sup> McKinsey & Company, *Shaping the future of work in Europe's digital front-runners*, 2017; OCDE, *Automation, skills use and training*, 2018; Eurostat, *Statistics A-Z: employment and unemployment*, consulté en octobre 2019; Banque nationale de Belgique, *La crise du coronavirus a un impact négatif important sur les revenus de certains ménages avec des pertes plus prononcées pour ceux dont le revenu est plus faible*, 2020 ; OCDE, *Employment Outlook 2019*, 2019; Statbel, *Salaires mensuels bruts moyens*, consulté en mars 2020.

au sein des secteurs, à la fois du fait des développements technologiques et de la mondialisation. En outre, la diminution de la part des cadres moyens ne signifie pas nécessairement que de nombreuses personnes ont perdu leur emploi, elle peut également être due au fait que les cadres moyens plus âgés qui partent à la retraite ne sont plus remplacés dans la même proportion par de nouveaux arrivants. **McKinsey** prévoit que **les emplois peu et moyennement qualifiés** seront soumis à **une exposition similaire** à l'avenir. Concrètement, **56% du temps de travail des emplois peu qualifiés** dans les « European front-runners » pourrait être automatisé, contre **53% du temps de travail des emplois moyennement qualifiés**. Contrairement à la précédente révolution industrielle, les personnes hautement qualifiées ne seraient certainement pas protégées, mais avec une exposition de 30 % du temps de travail, l'impact serait moindre.

Le problème généré par la transformation du marché du travail est que les emplois amenés à disparaître se trouvent dans certains secteurs spécifiques, régions et groupes-cibles tandis que les nouveaux emplois seront créés ailleurs, et seront peu accessibles aux personnes qui ont perdu leur emploi. En outre, suite à la crise du coronavirus, il existe un risque que des personnes encore plus vulnérables perdent leur emploi, en particulier parmi les travailleurs à faibles revenus. Dans un contexte de marché du travail au sein duquel les compétences exigées sont élevées et la demande plus faible, il devient encore plus difficile pour ce groupe cible de trouver un nouvel emploi. Une enquête menée par la Banque nationale dans le cadre de la crise du coronavirus montre clairement que les travailleurs des catégories à faibles revenus se sont retrouvés nettement plus souvent au chômage temporaire et ont dû rester à la maison pendant un plus grand nombre de jours en moyenne. Une autre enquête de la Banque nationale montre qu'une entreprise sur cinq a l'intention de licencier des chômeurs temporaires. Ces éléments indiquent que les travailleurs qui se situent dans les tranches de salaires inférieures courent également un risque plus élevé de perdre définitivement leur emploi à moyen terme. Le graphique ci-dessous montre les proportions de chômage temporaire par catégorie de revenu :

**Graphique 2 : Chômage temporaire par classes de revenus**  
(pourcentages)



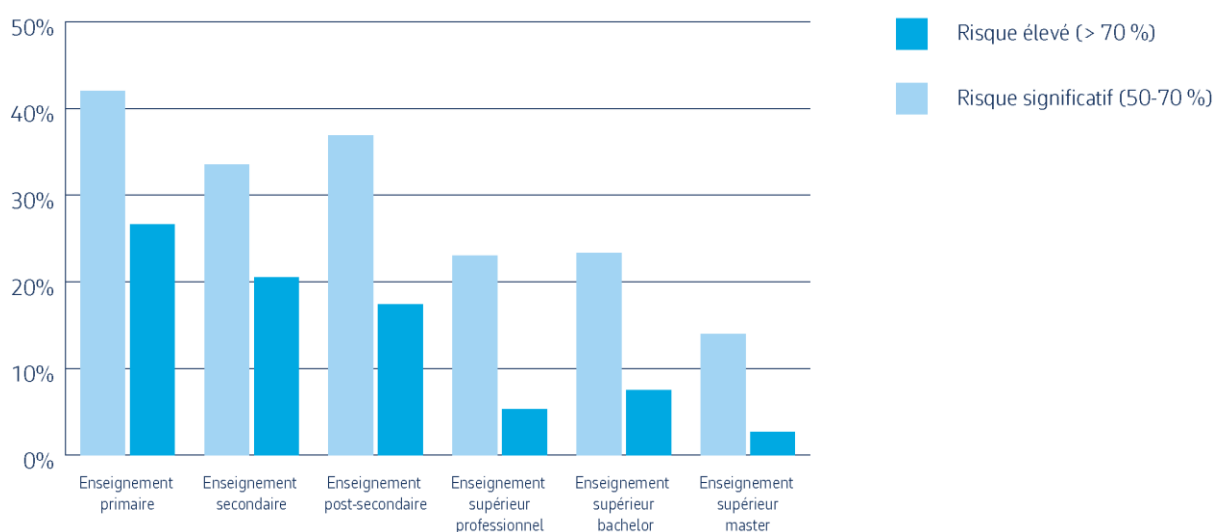
Source : BNB.

Une étude de McKinsey montre l'évolution de la modification de la structure du marché du travail basée sur la rémunération. Ces chiffres montrent que **la part des salaires moyennement élevés en**

**Belgique a diminué de 12 % entre 1993 et 2015**, tandis que la part des salaires élevés a augmenté de 9 %. Les 3 % restants ont été consacrés à une augmentation des bas salaires<sup>13</sup>. La diminution du nombre d'emplois à salaire moyen est une conséquence de la diminution de la baisse du travail physique. Selon les estimations, la part de travail physique aurait diminué de 0,6% par an entre 2003 et 2016.

Malgré le net déclin des cadres moyens sur le marché du travail au cours de ces 20 dernières années, **les chercheurs de l'OCDE n'ont trouvé aucune preuve** indiquant que **les travailleurs moyennement qualifiés** aient plus de risques que leur emploi soit automatisé. Les résultats de l'enquête sont clairs : **plus le niveau de formation est élevé, plus la probabilité d'automatisation est faible**. Le graphique ci-dessous illustre les résultats pour le Belgique. Il en ressort clairement que les probabilités d'automatisation diminuent lorsque le diplôme de la personne concernée est supérieur :

#### Risque d'automatisation en fonction du niveau de formation

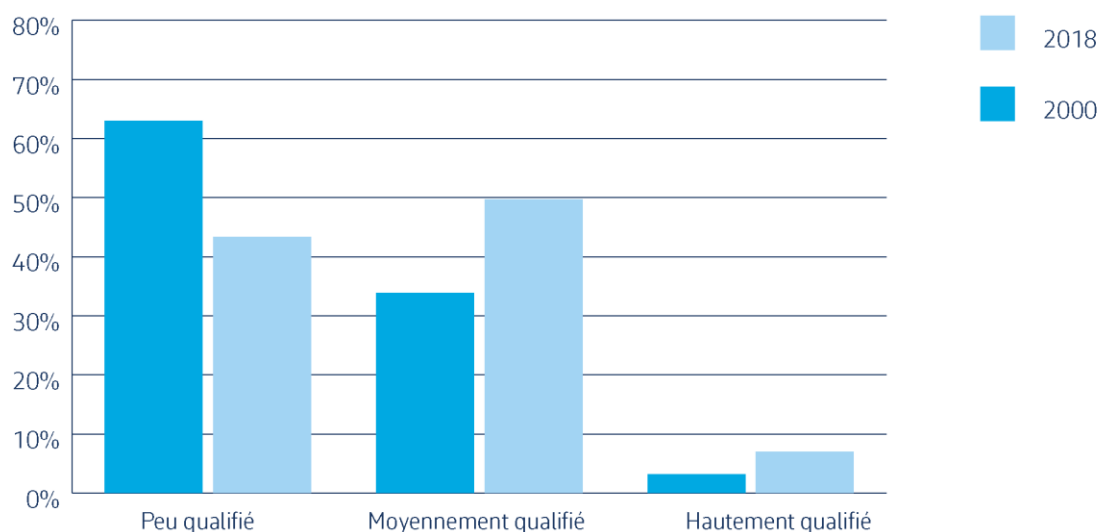


Source: Graphique du service d'Étude sur base de l'OCDE

L'une des explications au fait que les personnes ayant un faible niveau de formation courent un risque élevé, alors que les emplois de cadres moyens en particulier seraient les plus touchés, est que **le niveau de qualification d'un emploi ne correspond pas nécessairement au niveau de qualification de la personne qui exerce l'emploi en question**. Il semble que les emplois peu qualifiés soient de plus en plus souvent occupés par des personnes moyennement qualifiées. (Dans les deux autres catégories également, le niveau d'éducation moyen augmente régulièrement) :

<sup>13</sup> Dans la méthodologie utilisée par McKinsey, les fonctions ont été divisées en 21 catégories ISCO. Les 4 catégories les moins bien rémunérées sont les bas salaires, les 8 catégories les mieux rémunérées sont les salaires élevés, et les 9 catégories intermédiaires constituent les salaires moyens.

## Travailleurs occupant des postes peu qualifiés (CITP-09) par niveau d'éducation



Source: Graphique service d'Études sur base d'Eurostat

**La situation actuelle des travailleurs peu qualifiés** est, en fait, **déjà très mauvaise**, et c'est un problème. **Le taux d'emploi des travailleurs peu qualifiés** atteint à peine **les 45%** en Belgique. En Europe, seuls 3 pays ont un taux plus faible. Il s'agit d'une conséquence, entre autres, **de l'inadéquation importante entre l'offre et la demande** en ce qui concerne le niveau de formation. Alors que **seulement 10 % des emplois sont peu qualifiés**, la part des personnes peu qualifiées dans la population en âge de travailler est de 27 % et même de 35 % parmi les chômeurs. Un autre fait marquant est que davantage d'emplois hautement qualifiés et moyennement qualifiés sont exercés par rapport à la proportion en termes de niveau d'enseignement au sein de la société, ce qui implique que de nombreux travailleurs occupent des emplois qui nécessiteraient une qualification supérieure à celle dont ils disposent. Cependant, ces personnes se trouvent souvent dans une situation plus vulnérable lorsque leur emploi ou certaines tâches de leur emploi sont susceptibles d'être automatisées.

Selon l'OCDE, il n'y aurait pas non plus d'érosion des cadres intermédiaires en termes de rémunération. À ce sujet, les résultats sont sans équivoque : **plus le salaire est élevé, plus la probabilité d'automatisation est faible**. Le tableau ci-dessous reflète la probabilité d'automatisation par décimale de revenu (1 est la plus faible, 10 est la plus élevée) en Belgique :

Décimale de revenu	Probabilité significative (50-70 %)	Probabilité élevée (> 70 %)
1	46,5 %	22,4 %
2	42,2 %	25,3 %
3	34,8 %	22,4 %
4	30,0 %	19,4 %
5	26,5 %	20,4 %
6	30,4 %	12,9 %
7	26,1 %	12,1 %
8	22,7 %	10,0 %
9	19,0 %	2,7 %
10	19,1 %	5,3 %

Source: Tableau du service d'Étude sur base des données l'OCDE

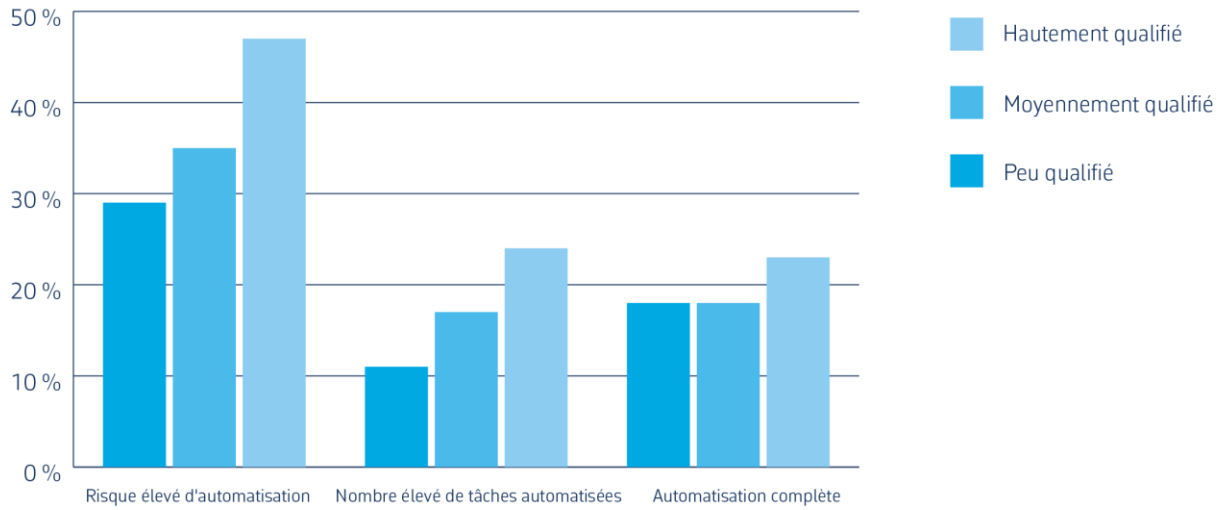
**Le tableau ci-dessous montre la répartition des déciles de revenus belges en 2017.** Toutefois, il s'agit d'une répartition en 9 déciles, puisque on utilise des valeurs limites qui indiquent le pourcentage de salariés qui gagnent plus et moins. Pour l'OCDE, il s'agit du niveau de salaire moyen par décile, mais cela donne une indication claire de la répartition en Belgique :

Décimale de revenu	Niveau 2017
1	€ 2.261
2	€ 2.502
3	€ 2.703
4	€ 2.894
5	€ 3.140
6	€ 3.405
7	€ 3.787
8	€ 4.403
9	€ 5.544

Source: Statbel

**L'enquête menée auprès des membres et délégués de la CGSLB ne confirme pas le constat selon lequel le risque d'automatisation diminue avec le niveau de formation des travailleurs en question.** Selon l'enquête de la CGSLB, on peut conclure que **les travailleurs hautement qualifiés estiment en moyenne davantage que leur emploi pourrait être complètement automatisé**, ou qu'un nombre important de tâches qu'il comprend pourrait l'être. Toutefois, il est important de noter qu'il s'agit d'une perception personnelle des répondants qui ne correspond pas nécessairement au risque réel d'automatisation. Néanmoins, c'est une indication importante que même les personnes ayant un diplôme d'enseignement supérieur ne seront certainement pas épargnées, et qu'il existe donc aussi des risques importants en termes d'automatisation de certains éléments ou même de fonctions complètes pour de nombreux postes hautement qualifiés.

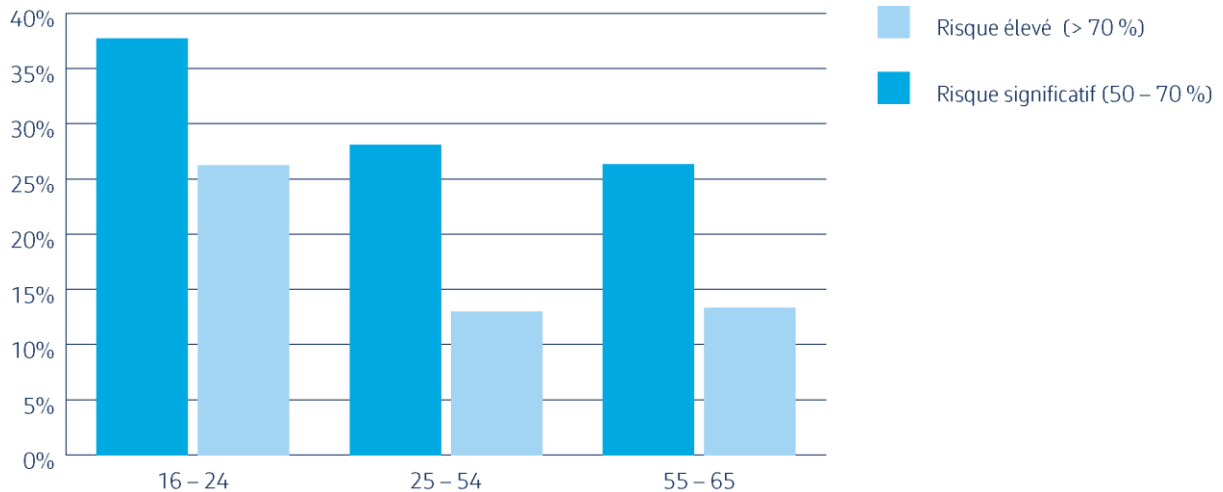
### Estimation du risque d'automatisation en fonction du niveau de formation



Source: enquête CGSLB<sup>14</sup>

Il est frappant de constater que selon l'enquête de l'OCDE, **les probabilités d'automatisation en Belgique diminuent avec l'âge**, avec, il est vrai, une courbe plate au milieu et vers un âge plus avancé. Les jeunes sont les plus susceptibles de voir leur emploi automatisé, car plus à même de travailler dans des professions élémentaires (ouvriers, nettoyage, agriculture ...) que les travailleurs plus âgés. C'est vrai partout dans l'OCDE. Contrairement à la plupart des autres pays de l'OCDE, les chances d'automatisation chez les travailleurs âgés n'augmentent pas à nouveau en Belgique. Il n'y a donc pas de courbe en U en Belgique :

### Estimation du risque d'automatisation en fonction de l'âge



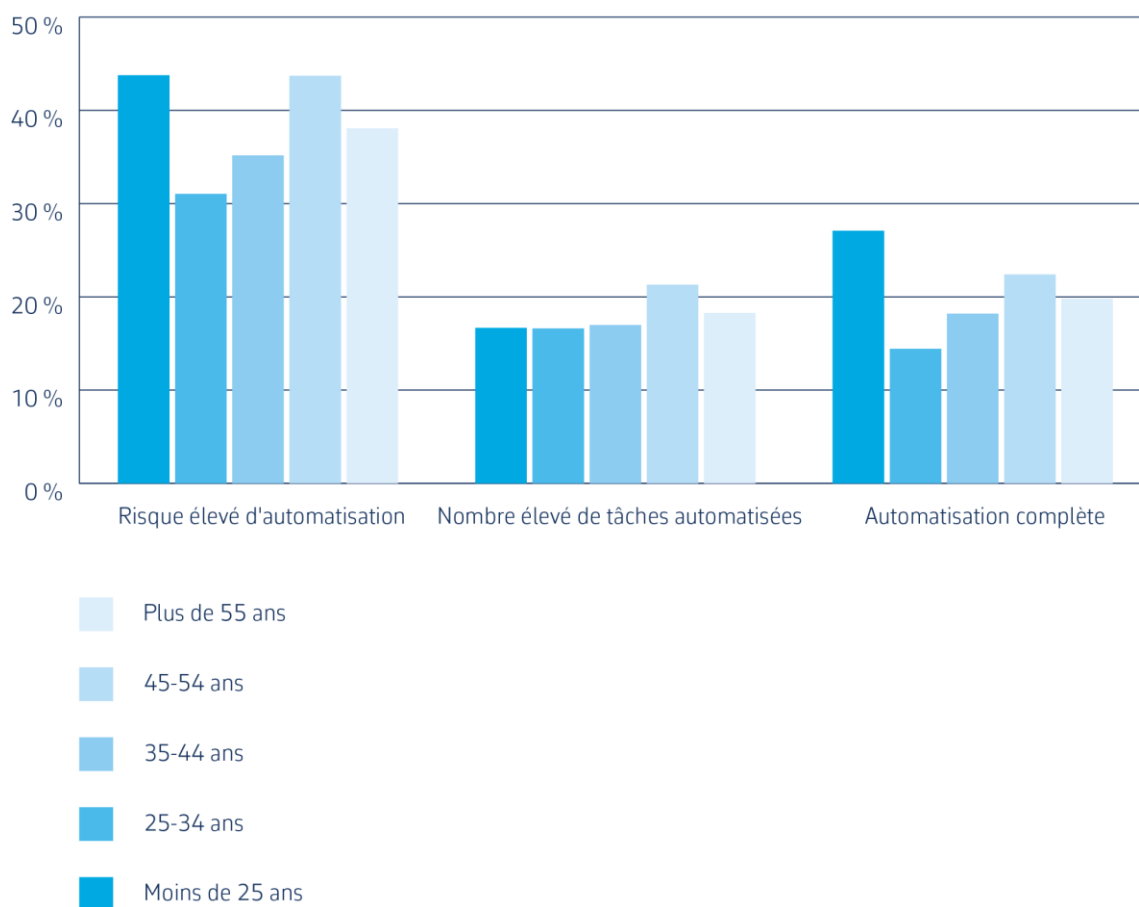
Source: Graphique service d'Études établi selon les données de l'OCDE

**Nos propres recherches, en revanche, montrent que la courbe en U qui se manifeste partout dans l'OCDE est largement confirmée. Ce sont principalement les employés de moins de 25 ans d'une part**

<sup>14</sup> Le risque d'automatisation élevé concerne ici l'addition du pourcentage du nombre élevé de tâches automatisées et de l'automatisation complète.

et de plus de 45 ans d'autre part qui, en moyenne, sont davantage d'avis que leur travail comporte un risque élevé d'automatisation :

#### Estimation du risque d'automatisation en fonction de l'âge



Source: enquête CGSLB<sup>15</sup>

Si la migration peut contribuer à remédier à certaines pénuries sur le marché du travail, des recherches montrent que **47 % des migrants** dans les pays européens de l'OCDE **occupent des emplois routiniers** comportant **un risque élevé d'automatisation**. Ils exercent souvent des emplois peu qualifiés et donc mal rémunérés, ce qui crée également des risques sociaux.

Dans ses recherches, l'OCDE a également étudié **les différents impacts potentiels de l'automatisation sur les hommes et les femmes**. Voici les résultats pour la Belgique :

Genre	Risque significatif (50-70 %)	Risque élevé (>70 %)
Homme	24,8 %	13,8 %
Femme	32,9 %	14,1 %

Source: Tableau du service d'Études élaboré selon les données de l'OCDE

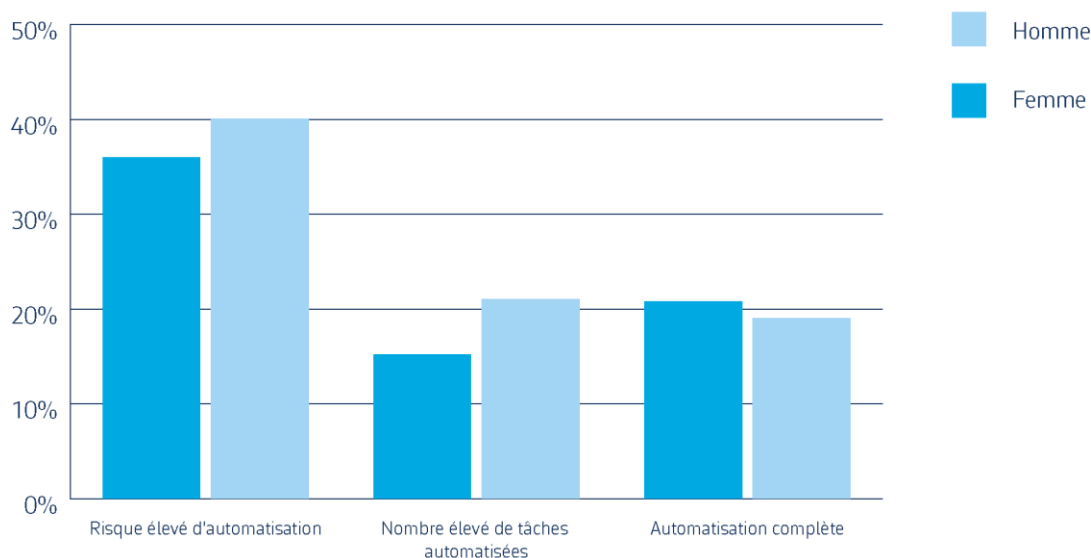
Le risque d'une automatisation complète est donc plus ou moins le même, mais il est clair qu'il y a une proportion plus élevée de femmes dans les emplois qui présentent un risque important d'automatisation et où certaines des tâches peuvent donc déjà être automatisées.

<sup>15</sup> Le risque d'automatisation élevé concerne ici l'addition du pourcentage du nombre élevé de tâches automatisées et de l'automatisation complète.



**Nos propres recherches confirment que la probabilité d'une automatisation complète est similaire chez les femmes et les hommes. Toutefois, en ce qui concerne la probabilité d'un nombre élevé de tâches automatisées, les résultats semblent inversés. Un plus grand nombre d'hommes s'attendent à ce qu'un nombre élevé de tâches soient automatisées:**

#### Estimation du risque d'automatisation en fonction du sexe



Source: enquête CGSLB<sup>16</sup>

### La CGSLB contribue: propositions politiques

**La CGSLB demande que chaque commission mixte soit obligée de créer un fond de digitalisation, en l'absence d'initiatives sectorielles déjà existantes. Ce fonds devrait être financé par des contributions des employeurs s'élevant à 0,4 % de la masse salariale brute et une contribution du gouvernement fédéral s'élevant à 0,2 % de la masse salariale brute. S'il existe déjà une initiative sectorielle, la contribution de l'employeur doit être complétée à hauteur de 0,4 % de la masse salariale brute et le gouvernement fédéral doit également fournir une contribution de 0,2 %.**

Ce fonds de digitalisation peut, entre autres, financer des formations supplémentaires visant les compétences modifiées par la digitalisation, allouer des ressources à diverses formes de formation pour les travailleurs actifs et sortants, fournir des ressources supplémentaires pour la promotion de l'apprentissage en alternance, et mettre en place des projets sectoriels ou d'entreprises supplémentaires relatifs aux organisations de travail innovantes et numériques. La CGSLB propose la création de ce fonds de digitalisation dans le cadre du Fonds pour la Sécurité d'existence du secteur. Ces contributions au Fonds de digitalisation seront exclues du calcul des coûts salariaux en vertu de la loi du 26/7/1996. **L'annexe 6 présente les détails de cette proposition.**

**La CGSLB demande au SPF Emploi et au SPF Économie de réaliser tous les deux ans une analyse d'impact sur l'effet de la digitalisation sur l'emploi en Belgique, ventilée sur deux périodes : dans les cinq ans et dans les dix ans. Des estimations spécifiques doivent être réalisées en fonction du secteur. Si le risque d'automatisation dépasse 5% sur cinq ans ou 10% sur dix ans, le secteur en question est désigné comme ayant un risque d'automatisation de niveau 1. Si le risque**

<sup>16</sup> Le risque d'automatisation élevé concerne ici l'addition du pourcentage du nombre élevé de tâches automatisées et de l'automatisation complète.

d'automatisation dépasse 10 % à cinq ans ou 20 % à dix ans, le secteur en question est désigné comme un secteur à risque de digitalisation de niveau 2.

Cela donne ensuite lieu à des obligations supplémentaires de la part des employeurs et du gouvernement dans le cadre de la contribution aux fonds de digitalisation (voir ci-dessous), ainsi qu'à des efforts de formation supplémentaires (voir chapitre 4).

**La CGSLB demande que les employeurs et le gouvernement soient obligés de verser des contributions supplémentaires aux fonds de digitalisation des secteurs qui sont soumis à un risque élevé d'automatisation.** Dans les secteurs présentant un risque d'automatisation de niveau 1, la cotisation obligatoire pour les employeurs et l'État est augmentée de 0,2 % de la masse salariale brute, tandis que dans les secteurs présentant un risque d'automatisation de niveau 2, la cotisation obligatoire est augmentée de 0,4 % de la masse salariale brute. Ces contributions au fonds de digitalisation sont exclues du calcul des coûts salariaux en vertu de la loi du 26/7/1996. **L'annexe 6 présente les détails de cette proposition.**

**La CGSLB est partisan d'une réforme en profondeur du régime général d'outplacement** et propose, **dans l'esprit de l'article 39 ter de la loi sur les contrats de travail**, de transformer les obligations d'outplacement en cas de licenciement en **un système cohérent de crédits de formation** accessibles au travailleur licencié et ce, tant pour les travailleurs licenciés avec période de préavis que pour les licenciements avec indemnité de congé.

Plus concrètement, la CGSLB propose :

- **Le droit pour tous les travailleurs licenciés de pouvoir disposer d'un crédit de formation.** Ce crédit peut être utilisé au choix du travailleur, tant dans des formations d'outplacement (qui existent actuellement) que dans d'autres formations reconnues (à déterminer au niveau régional).
- **Le financement du crédit formation est assuré par le fonds digitalisation** que le licenciement se fasse moyennant une période de préavis ou avec une indemnité de congé.
- De prévoir, dans l'esprit de l'article 39ter de la loi sur les contrats de travail (qui n'est pas encore d'application), outre l'intervention du fonds digitalisation, **une contribution limitée de la part des travailleurs uniquement pour les travailleurs licenciés avec une ancienneté de 10 ans ou plus et qui bénéficient d'une indemnité de rupture.** Cette contribution n'entraîne pas une perte de droits sociaux.
- De prévoir l'exclusion de ce système de certaines catégories de travailleurs, comme les travailleurs qui ne doivent plus être disponibles (de manière adaptée) sur le marché du travail ou qui atteignent l'âge de la pension.

**L'annexe 7 présente les détails de cette proposition.**

**La CGSLB demande la création d'un Haut conseil/Groupe d'experts sur la digitalisation** avec des représentants des partenaires sociaux et du monde académique qui, notamment sur la base du rapport biennal du SPF Emploi et du SPF Economie, formule des recommandations politiques aux gouvernements fédéral et régionaux, la principale priorité étant de maximiser le maintien et la création d'emplois.

## 3. L'impact de la digitalisation au travail

### 3.1 Impact sur le contenu de la fonction<sup>17</sup>

La littérature établit une distinction entre d'une part les tâches cognitives et manuelles, et, d'autre part, les tâches routinières et non routinières. Les tâches routinières font ici référence à la nature répétitive des tâches en question et à leur degré relativement élevé de prévisibilité. En 2003, le "modèle des tâches" a été développé, il a été adopté par de nombreux économistes. Sur la base de ce modèle, on fait valoir que les tâches routinières sont beaucoup plus susceptibles d'être automatisées que les tâches non routinières, et que la contribution marginale des intrants non routiniers à la croissance de la productivité dans ce contexte est en augmentation. Cela implique une forte complémentarité entre l'automatisation et le travail non routinier. Cependant, selon plusieurs auteurs, ce modèle n'est plus valable aujourd'hui, et encore moins à l'avenir, car les développements technologiques permettent également d'automatiser de plus en plus de tâches non routinières. La vague de digitalisation permettra donc d'automatiser beaucoup plus de types de tâches différentes.

Toutefois, selon Frey & Osborne, il existe encore un certain nombre de "goulets d'étranglement technique" qui ne peuvent être automatisés. Quiconque exerce un emploi qui comporte un ou plusieurs de ces goulets d'étranglement court beaucoup moins de risques de voir l'emploi en question subir un changement majeur, voire disparaître. Les goulets d'étranglement se manifestent dans trois domaines:

- **Perception et manipulation**

Là où les robots sont déjà capables d'identifier et de traiter des choses relativement simples aujourd'hui, il faut encore des personnes pour observer des choses plus complexes et effectuer des tâches dans des zones difficiles d'accès ou très différentes les unes des autres. Surtout dans les lieux extérieurs, les tâches doivent être effectuées par des humains. C'est toutefois moins le cas dans des endroits clairement définis comme les supermarchés et les usines.

Lorsque des circonstances et des problèmes inattendus surviennent, l'homme est également le plus à même d'apporter des solutions.

Dans ce contexte, il n'est pas non plus possible d'automatiser les tâches qui exigent un travail très minutieux des doigts ou qui nécessitent à la fois les bras et les mains.

- **Créativité et intelligence**

La créativité désigne la capacité à trouver de nouvelles idées. Cela doit être perçu au sens très large et peut impliquer la musique, des théories scientifiques, des recettes, des blagues, etc., et inclure également des objets plus tangibles telles que des peintures, des machines et le développement d'autres objets.

Proposer de nouvelles idées, les relier à d'anciennes et porter un jugement de valeur sur celles-ci est une tâche qui ne peut être automatisée.

- **Intelligence sociale**

---

<sup>17</sup> C.B. FREY & M.A. OSBORNE, *The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?*, 2013; World Economic Forum, *The Future of Jobs Report 2018*, 2018

L'intelligence sociale et l'interaction avec les personnes sont très importantes dans un grand nombre d'emplois et ne peuvent être automatisées. Rencontrer, négocier, convaincre et aussi soigner au sens large du terme resteront des tâches qui seront mieux réalisées par des personnes. L'émotion a un rôle important à jouer.

À côté de ces "goulets d'étranglement techniques" se trouvent toutes les tâches pour lesquelles il existe, à terme, une probabilité d'automatisation, bien que nous n'ayons aucune certitude que cette automatisation se réalise effectivement, ni du moment auquel cette automatisation sera complètement achevée. Il s'agit principalement de tâches manuelles et cognitives routinières, avec un caractère plutôt répétitif. Toutefois, divers types de tâches manuelles non routinières menacent également d'être automatisées. Seules les tâches qui relèvent des "goulets d'étranglement techniques" mentionnés ci-dessus resteraient presque entièrement préservées. Cela ne signifie pas pour autant que les fonctions dans lesquelles ces tâches sont accomplies ne changeront pas. Comme mentionné dans le chapitre précédent, selon McKinsey, pas moins de 94 % de tous les emplois verraient à terme au moins 10 % de toutes les tâches qui les composent être automatisées.

Le chapitre précédent expliquait déjà clairement l'impact potentiel de l'automatisation de toutes sortes de tâches sur l'économie et le marché du travail. Dans ce contexte, des estimations sont réalisées sur l'impact que l'évolution du contenu des emplois aura sur la structure de l'emploi. Il y a toutefois beaucoup d'incertitude autour de ces estimations. Les décideurs politiques doivent donc envisager différents scénarios possibles et prévoir des mesures politiques suffisantes pour préparer le marché du travail aux différents résultats possibles. Cela dépendra beaucoup de certains facteurs qui accélèrent ou ralentissent l'adoption de nouvelles technologies. On ne peut pas supposer que la technologie déterminera toutes les évolutions de la société et du marché du travail. La mesure dans laquelle la technologie changera l'emploi dépend de nombreux facteurs, qui varient d'un pays à l'autre et d'un secteur à l'autre. Certains de ces facteurs sont les suivants :

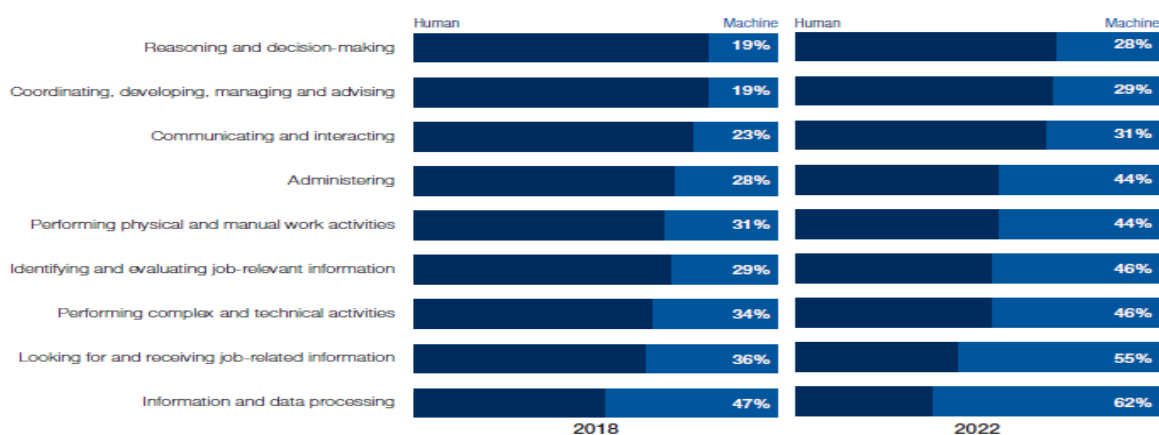
- Le coût de l'introduction d'une nouvelle technologie. Dans les pays où le coût de la main-d'œuvre est élevé, il sera plus rapidement rentable d'investir dans les nouvelles technologies qui remplacent la main-d'œuvre.
- La réglementation, en particulier celle du marché du travail. Une protection suffisante peut garantir un équilibre adéquat.
- Les préférences sociales et éthiques des consommateurs. Alors qu'il est facilement accepté que des robots assument certaines tâches dans l'industrie, ce n'est pas le cas dans le domaine des soins de santé, par exemple.

Un impact différent est également possible pour des tâches similaires selon le secteur et la taille de l'entreprise. Par exemple, la probabilité d'automatisation des travaux de soudage dans l'industrie augmenterait à terme jusqu'à 90 %, alors que ce sera beaucoup moins le cas pour les petites entreprises et les services aux consommateurs.

Il est également vrai qu'une proportion importante d'employeurs ne prévoient pas d'automatiser des emplois entiers, mais plutôt d'augmenter la quantité de production par emploi grâce à la technologie. En d'autres termes, il s'agit de renforcer la croissance de la productivité. L'objectif est que la technologie complète les compétences des employés et, en particulier, qu'elle prenne en charge les tâches routinières, de sorte que les employés concernés puissent se concentrer sur des tâches qui ne peuvent être exécutées que par des personnes. Cela confirme dans une certaine mesure l'affirmation selon laquelle ce ne sont pas tant des fonctions complètes qui vont disparaître, mais plutôt certaines tâches au sein des fonctions existantes. Toutefois, cela peut avoir un impact sur le nombre de personnes encore nécessaires pour remplir une certaine fonction, et donc aussi sur le temps de travail.

Une étude du Forum économique mondial montre que les employeurs s'attendent à ce que la part de certaines tâches effectuées par des machines augmente de manière significative d'ici 2022 :

**Figure 5: Ratio of human-machine working hours, 2018 vs. 2022 (projected)**



Source: Future of Jobs Survey 2018, World Economic Forum.

Source: World Economic Forum

### 3.2 Impact sur les conditions de travail

La technologie change notre façon de travailler. Les **technologies de la 4<sup>e</sup> révolution industrielle** sont de plus en plus présentes sur le lieu de travail. Tant dans l'industrie que dans les services, il n'y a guère d'emplois qui ne soient pas soutenus numériquement d'une manière ou d'une autre.

Ce soutien prend différentes formes:

- les applications TIC professionnelles courantes sur PC, tablette et smartphone, courrier électronique, calendrier de travail numérique, boîte de dialogue professionnelle, utilisation intra- et internet, logiciels administratifs... ;
- des systèmes d'enregistrement du temps de travail ;
- des plateformes numériques pour l'administration des salaires ;
- l'accès à l'entreprise (via le contrôle des badges, mais aussi, de nos jours, de plus en plus souvent au moyen de techniques biométriques controversées telles que le scan du doigt et du visage et, dans un cas connu en Belgique, même via une puce implantée dans la main).

Des **technologies plus avancées** ont également déjà été introduites dans une plus ou moins grande mesure :

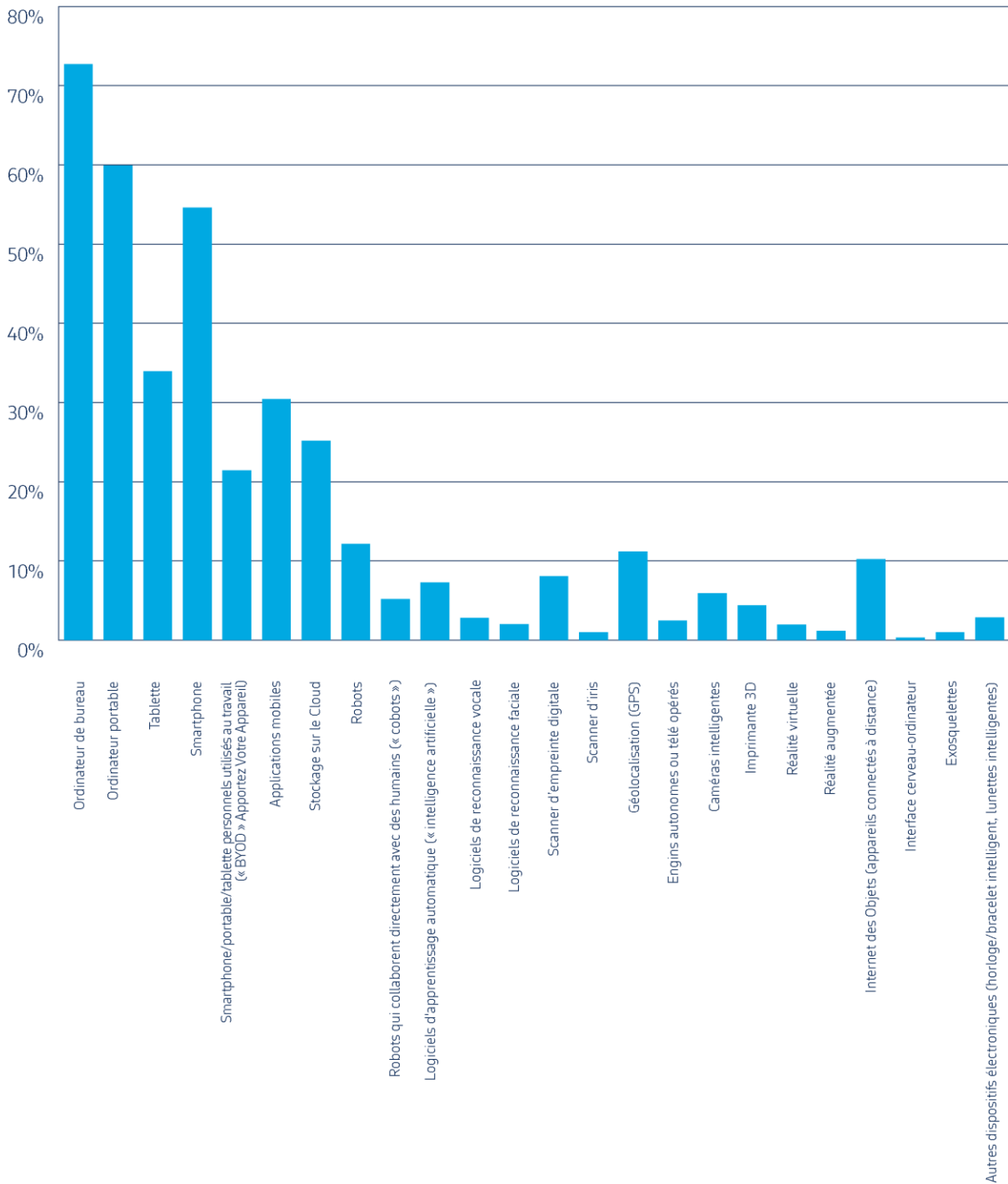
- Des robots autonomes/auto-apprenants ;
- Des robots travaillant avec des humains (co-bots) ;
- Des logiciels dotés de capacités de prise de décision autonome, avec ou sans capacités d'auto-apprentissage (intelligence artificielle) ;
- la reconnaissance vocale ;
- la géo-localisation (GPS) ;
- des véhicules autonomes ou télécommandés ;
- des caméras intelligentes ;
- impressions en 3(4) D ;
- Réalité virtuelle/réalité augmentée ;
- Internet des objets (IdO) (appareils connectés à distance) ;
- l'électronique portable sur le corps ;

- des capteurs ;
- des lunettes intelligentes ;
- interface cerveau-ordinateur (BCI) invasive ou non invasive ;
- exosquelettes.

Certaines de ces technologies, ou des combinaisons de plusieurs d'entre elles, ont le potentiel de prendre en charge toute la gamme des tâches d'un employé. Ce qui est certain, en tout cas, c'est qu'elles seront de plus en plus présentes sur le terrain à court et moyen terme. Les employés auront donc un contact professionnel plus intense avec la technologie.

**Les membres de la CGSLB disposent également des logiciels et matériels professionnels habituels sur le lieu de travail. Mais des technologies plus avancées sont également signalées : scanners d'empreintes digitales, caméras intelligentes, lunettes intelligentes, co-bots, logiciels de reconnaissance vocale, impression 3D, réalité augmentée et virtuelle, etc.**

## Parmi les technologies suivantes, lesquelles sont utilisées dans votre entreprise ?



Source: enquête CGSLB

Les entreprises qui investissent dans les technologies adéquates peuvent réaliser **des gains de productivité**. Les employés peuvent également en tirer profit. Les tâches physiquement exigeantes, répétitives ou dangereuses peuvent être sous-traitées par la technologie. En revanche, le travailleur conserve les tâches intéressantes, dont il tire satisfaction.

Malheureusement, trop souvent encore, les choses tournent mal sur ce dernier point. Les nouvelles technologies sont introduites sans que l'on en ait une connaissance approfondie ou avant qu'une

analyse de leur impact sur les collaborateurs n'ait été effectuée. Ainsi, outre **le bien-être des travailleurs**, les gains de productivité escomptés sont également compromis.

Les travailleurs insatisfaits quitteront l'entreprise et d'autres peuvent voir la valorisation de leur travail ou leur état psychosocial général se dégrader. La situation peut encore empirer lorsque les nouvelles technologies créent leurs propres risques imprévus en matière de sécurité ou de santé. L'utilisation de la technologie 4.0 à des fins de contrôle et de gestion comporte également des risques importants d'effets contre-productifs.

Pour que la transformation numérique **soit un succès**, les employeurs doivent faire passer le bien-être de leur main-d'œuvre avant tout. Les universités, les gouvernements et les développeurs de ces technologies ont également un rôle à jouer dans ce domaine.

Dans les pages qui suivent, nous examinons certaines de ces nouvelles technologies et leurs principaux effets du point de vue du bien-être des employés.

### 3.2.1 Les exosquelettes<sup>18</sup>

Les exosquelettes industriels sont des **structures de soutien mécaniques** appliquées sur le corps. Ils soutiennent le bas et/ou le haut du corps de l'utilisateur de manière active (c'est-à-dire en utilisant des moteurs électriques, hydrauliques ou pneumatiques) ou passive (c'est-à-dire non motorisée, par le biais de la redistribution et de l'absorption de la charge physique) lors de l'exécution de tâches manuelles.

Les exosquelettes peuvent **résoudre** les risques ergonomiques liés aux actions répétitives, au levage de charges lourdes, au travail au-dessus de la hauteur des épaules ou dans des postures non ergonomiques. En outre, elles peuvent également permettre de maintenir plus longtemps au travail des travailleurs moins mobiles et d'augmenter la productivité globale du travail manuel.

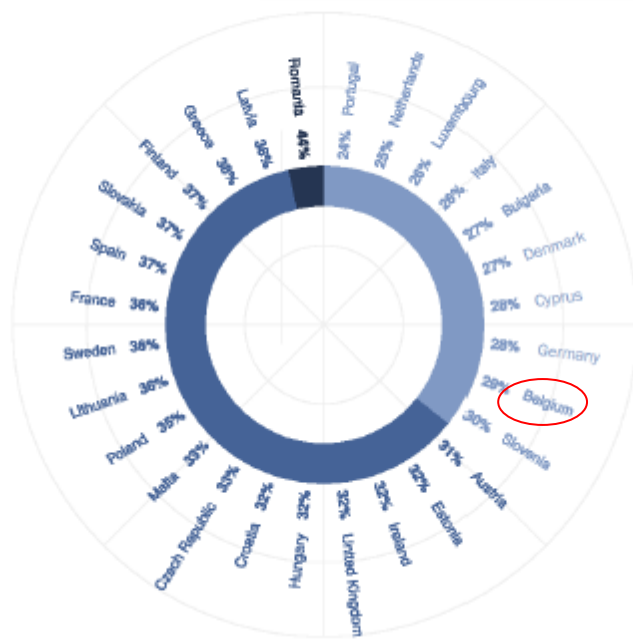
Bien que la Belgique ne soit certainement pas en tête de file dans ce domaine au niveau européen, **la manutention manuelle de charges** reste une partie importante des tâches de nos employés :

---

<sup>18</sup> EU-OSHA, *The impact of using exoskeletons on OSH*, 2019; INRS, *Exosquelettes au travail: impact sur la santé et la sécurité des opérateurs – état des connaissances*, 2018



Figure 2 Percentage of employees of all ages in Europe spending a quarter of their time carrying or moving heavy loads (Eurofound, 2019)



Source: Eurofound

Le potentiel de cette technologie est donc considérable.

Bien que les exosquelettes aient déjà prouvé leur utilité dans des applications médicales et militaires, **leur utilisation sur le lieu de travail n'a été étudiée que de manière limitée**. En particulier, les effets à long terme de l'utilisation d'exosquelettes sur le lieu de travail n'ont pas été suffisamment étudiés. Cependant, la littérature indique que l'utilisation prolongée des exosquelettes eux-mêmes peut avoir **des effets musculo-squelettiques et cardiovasculaires néfastes**.

Un autre obstacle est l'absence d'un cadre juridique pour **la classification et la certification** des exosquelettes industriels.

### 3.2.2 Le travail indépendant du lieu<sup>19</sup>

**Dans les années 1970**, les premiers télétravailleurs travaillaient déjà en Californie. Depuis lors, l'infrastructure des TIC et de l'internet a évolué à un point tel que de nombreux métiers peuvent être entièrement exercés à distance. En outre, il est possible aujourd'hui de travailler, non seulement depuis la maison, mais depuis n'importe quel autre endroit.

La fin imminente du poste de travail fixe est annoncée depuis un certain temps déjà. Dans la pratique, cependant, l'évolution vers un travail indépendant du lieu semble moins radical. Une raison importante à cela est, entre autres, le besoin des travailleurs d'avoir **une réelle interaction humaine**. Les nouvelles technologies immersives telles que la réalité virtuelle et augmentée (VR/AR) - et même, dans un avenir plus lointain, l'interface cerveau-ordinateur (BCI) - qui se rapprochent le plus d'une interaction réelle, pourraient peut-être réaliser une percée définitive dans le futur. En tout état de

1. <sup>19</sup> SPF Emploi/VUB/ULB, [Etude de l'impact des nouvelles formes de travail sur le bien-être](#), 2019 ; Eurofound/ILO, [Working anytime, anywhere: The effects on the world of work](#), 2017; FOD Mobiliteit en Vervoer, [Kerncijfers telewerk in België](#), 2018 ; SPF Mobilité, [Plus d'1 Belge sur 5 fait du télétravail, près de la moitié aimerait en faire](#), 18 septembre 2019 ; SPF Mobilité, [Diagnostic fédéral 2017](#), 2019

cause, on peut supposer que le nombre de télétravailleurs augmentera encore à l'avenir, même si le poste de travail fixe ne disparaîtra pas immédiatement.

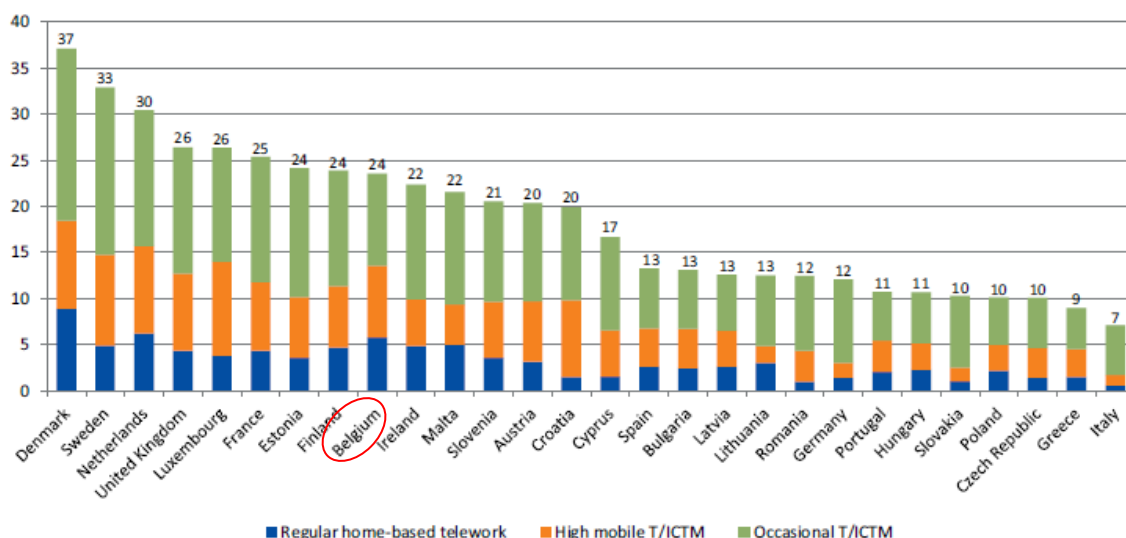
Une mesure de 2015 indique que **le nombre de travailleurs belges qui recourent au télétravail est supérieur à la moyenne européenne** :

Tabel 12. Beschrijving van de indicatoren voor plaats-onafhankelijk werk

Indicator	Omschrijving indicator en categorieën	EU28 2015		België 2015	
		N	%	N	%
Nomadisch werk	Werkt dagelijks tot enkele keren per week vanuit een voertuig of in een publieke plaats	34.498	96,5	2.494	96,4
	(0) Neen	848	2,4	54	2,1
	(1) Ja	419	1,2	39	1,5
Regelmatig thuiswerk	Werkt dagelijks tot verschillende keren per maand van thuis uit	29.232	81,7	2.005	77,5
	(0) Neen	6.237	17,4	551	21,3
	(1) Ja	296	0,8	31	1,2
In hoge mate mobiel werk	Werkt in meer dan één reguliere werkplaats (dagelijks tot verschillende keren per week)	30.267	84,6	2.187	84,5
	(0) Neen	4.959	13,9	358	13,8
	(1) Ja	539	1,5	42	1,6
Telewerker	Combinatie tussen ICT-gebruik, mobiel werk en thuiswerk				
	(1) Regelmatig thuiswerkende telewerker	747	2,1	85	3,3
	(2) In hoge mate mobiele telewerker	929	2,6	99	3,8
	(3) Andere werkenden	33.380	93,3	2359	91,2
	Missing	709	2,0	44	1,7

Source: SPF Emploi/VUB/ULB (tableau uniquement en NL)

Les chiffres européens (2015) indiquent que **le Danemark, la Suède et les Pays-Bas** avec des chiffres allant de 30 à 37% de travailleurs qui télétravaillent occasionnellement ou régulièrement, sont les têtes de file. La **Belgique**, avec ses 24%, se trouve dans la moitié supérieure :



Source: Eurofound/ILO

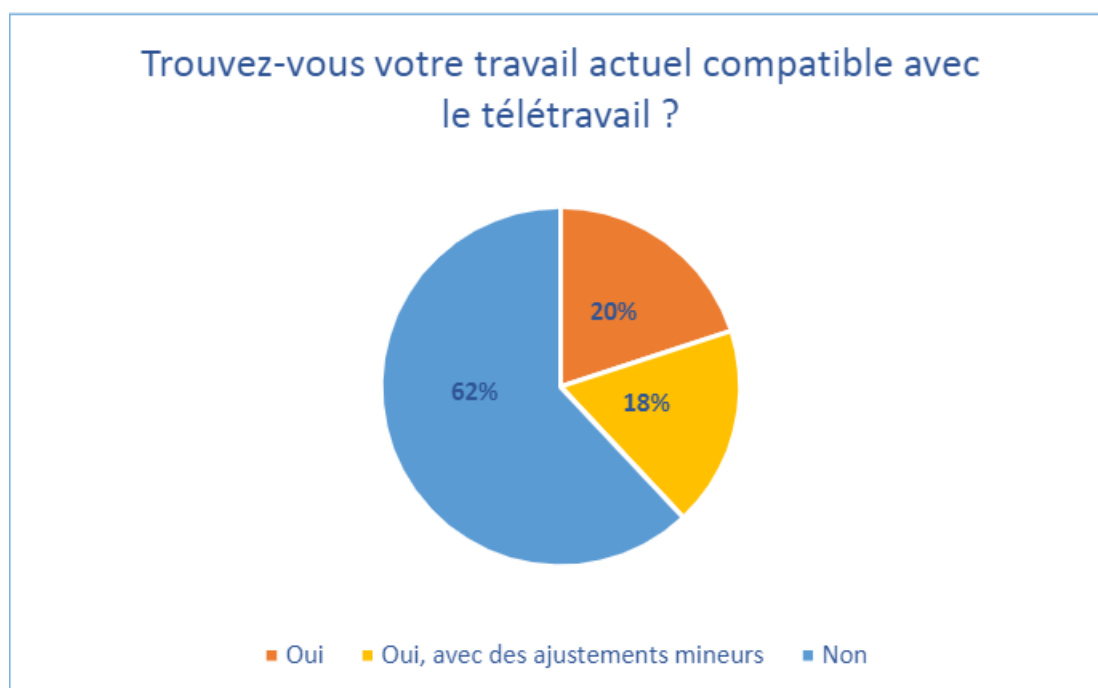
Les chiffres sur le télétravail en Belgique diffèrent. Les chiffres les plus récents (2019) disponibles pour la Belgique du SPF Mobilité et de l'institut VIAS indiquent que **22% des travailleurs télétravaillent**. Ce pourcentage est inférieur aux statistiques européennes précédentes, et cela est peut-être dû à la méthodologie utilisée. Une étude du SPF Mobilité, menée avec une méthodologie similaire, révèle **une tendance à la hausse** : en 2018, **17%** des travailleurs pratiqueraient le télétravail. Selon l'enquête

fédérale de 2017, basée sur des données recueillies entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 31 janvier 2018, la proportion de télétravailleurs n'aurait été que de 11% à cette époque :

	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Belgique
% unités où le télétravail est possible	41 %	18 %	17 %	<b>20 %</b>
% travailleurs des unités où le télétravail est possible	70 %	30 %	29 %	<b>37 %</b>
% de travailleurs qui télétravaillent	28 %	7 %	5 %	<b>11 %</b>
% de déplacements évités	5,9 %	1,7 %	1,1 %	<b>2,4 %</b>

Source: Diagnostic fédéral

**En Belgique, il y a encore de la marge** pour une augmentation du nombre de télétravailleurs. **Près de 40 % des travailleurs** qui ne faisaient pas de télétravail en 2018 ont indiqué que leur emploi pouvait être combiné avec le télétravail sans ou avec des ajustements mineurs :



Source: SPF Mobilité et Transports

Les **aspects positifs** du télétravail sont mis en évidence:

- Contribue en général à un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle
- Davantage d'autonomie dans le planning de travail
- Horaire de travail plus flexible
- Productivité plus élevée

En outre, il y a, bien sûr, l'effet positif du télétravail sur le volume du trafic et la pollution de l'environnement qui en résulte.

Toutefois, une étude nous révèle que le télétravail **n'a pas que des avantages**. Statistiquement, les collaborateurs qui télétravaillent régulièrement ont une santé mentale un peu moins bonne, des troubles musculo-squelettiques plus nombreux et un état de santé général moins bon. En outre, les

télétravailleurs enregistrent **un niveau de stress plus élevé**, en raison de l'interférence entre vie privée et professionnelle :

Tabel 27. Indicatoren over plaats-onafhankelijk werk in relatie met psychosociale en fysieke klachten

	Gem of % <sup>a</sup>	Alle werkenden	Nomadisch werk	Regelmatig thuiswerk	Mobiele werkkn.	Telewerker	
						Thuiswerk	Mobiel werk
Tevredenheid werkcondities	%	85,0	80,1***	87,7***	83,0***	92,0	87,0***
Stress op het werk	%	26,7	42,6***	30,9***	33,8***	29,6	44,1***
Werk-Privé interferentie	Gem	21,6	28,5***	26,5***	24,8***	25,6	29,4***
Mentaal welzijn	Gem	68,7	67,0*	67,9**	68,7	66,6	68,9*
Musculoskeletale klachten	%	48,0	51,9*	48,8	54,6***	48,0	47,0
Matig tot slechte gezondheid	%	22,0	23,5	23,2*	22,4	18,0	23,0*

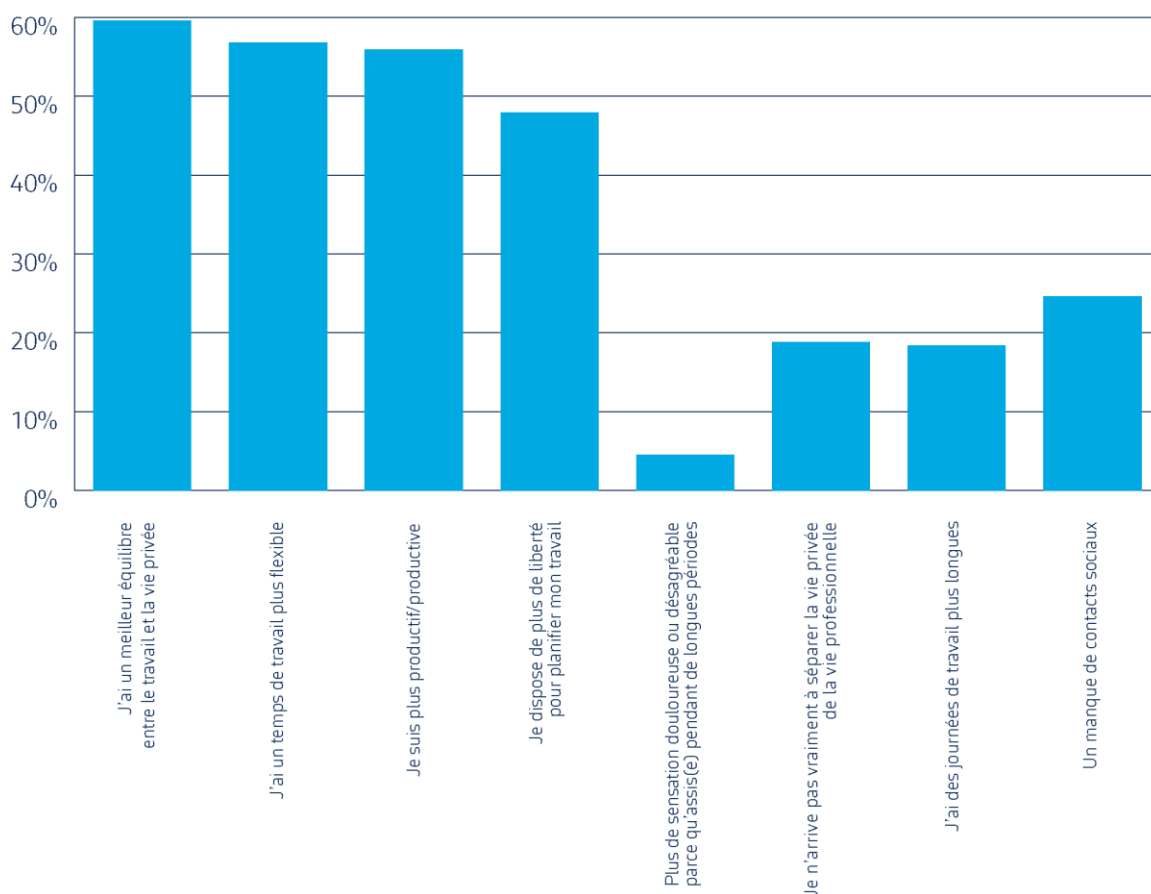
p-waarden hebben betrekking op het contrast met de wegge laten categorieën van de afhankelijke variabele: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p < 0.001; alle resultaten zijn gewogen aan de hand van de W5-EU28 sample weging; <sup>a</sup> Afhankelijk van de meeteenheid van de variabele (schaal of dichotome categorische variabele) vertonen we een gemiddelde (Gem) of een percentage (%).

Source: SPF Emploi/VUB/ULB (tableau uniquement disponible en NL)

Par ailleurs, une autre tendance européenne et mondiale indique que le télétravail incite le collaborateur à **prester plus d'heures de travail** (en Belgique, 1,9 heure par semaine en moyenne). Il y a plusieurs raisons à cela, notamment la frontière floue entre le travail et la vie privée et le remplacement du temps de trajet économisé par le temps de travail.

**Les membres de la CGSLB ressentent essentiellement les effets bénéfiques du télétravail. Dans une moindre mesure, ils en ressentent également les effets négatifs, à savoir l'isolement social, le flou entre le travail et la vie privée et l'augmentation du temps de travail. Les douleurs musculosquelettiques sont moins citées :**

## Ressentez-vous l'un des effets suivants du télétravail ?



Source: enquête CGSLB

### La CGSLB réfléchit: propositions politiques

**La CGSLB demande que le cadre légal du télétravail soit renforcé.** En raison de la crise du coronavirus, bon nombre d'employeurs et de travailleurs ont découvert le potentiel du télétravail au sein de leur entreprise. Pour ce faire, les employeurs ont dû investir dans du matériel (logiciels, adapter la capacité des serveurs, etc.) qu'ils voudront rentabiliser à l'avenir. Les travailleurs qui ont découvert les avantages du télétravail souhaiteront continuer à en bénéficier.

#### **Requêtes concrètes de la CGSLB :**

- Pour les fonctions qui permettent le télétravail: **droit au télétravail structurel** (y compris, le travail satellite et mobile) de minimum 2 jours par semaine à l'initiative du travailleur. La possibilité de télétravail est toujours révoquant. Le refus de la demande ne peut être motivé que pour les professions pour lesquelles le télétravail n'est pas possible. Une liste non exhaustive des professions pour lesquelles le télétravail est possible est établie au niveau du secteur ou de l'entreprise
- **Protection contre le licenciement** des employés qui invoquent ce droit.
- Le télétravail implique des coûts supplémentaires pour le travailleur. Lorsqu'aucun bureau satellite ne peut être mis à disposition, l'employeur doit donc prévoir, en plus de l'indemnité prévue par la convention collective n° 85, une participation aux frais de bureau. Le montant de l'allocation est calculé pro rata temporis (2 jours/semaine = 100%, 1 jour = 50%).

- Garanties spécifiques pour le **droit à la déconnexion et à la vie privée** dans le cadre du télétravail.
- Les **répercussions négatives sur le package salarial** (par ex., les voitures d'entreprise) doivent être exclues.

### 3.2.3 Vie privée<sup>20</sup>

L'omniprésence d'une technologie numérique de plus en plus performante sur le lieu de travail constitue **une menace pour la vie privée des employés**. L'estompement de la frontière entre le travail et la vie privée (télétravail, apporter son propre appareil, médias sociaux, travail en groupe ou sur une plate-forme, etc.) est un facteur aggravant. En outre, l'importance croissante des données à caractère personnel en tant que ressource économique joue également un rôle.

#### 3.2.3.1 Aperçu

Les **droits d'autorité et de propriété de l'employeur** justifient une restriction du droit à la vie privée de l'employé pendant l'exécution de son contrat de travail.

Toutefois, même sur le lieu de travail, l'employé conserve toujours **le droit à une sphère privée** que l'employeur ne peut pas atteindre. Bien que ses limites soient définies par les lois, la jurisprudence et les conventions collectives interprofessionnelles, dans la pratique, il n'est pas toujours évident de savoir où s'arrête le droit de contrôle de l'employeur et où commence le droit au respect de la vie privée du salarié.

**Les nouvelles technologies rendent cette limite de plus en plus difficile à tracer.** L'état actuel de la technologie permet un degré de contrôle particulièrement poussé. En même temps, ce contrôle est beaucoup moins visible. Les produits logiciels et matériels destinés à "l'analyse des ressources humaines" constituent un marché émergent. Grâce à un logiciel sur un ordinateur ou un smartphone, grâce à ce que l'on appelle les "wearables" (bracelet "intelligent", badge, lunettes...), les machines connectées ("internet des objets"), le GPS dans un véhicule de société ou les appareils photo (intelligents ou non), les actions et omissions des employés peuvent être minutieusement cartographiées.

Dans la pratique, **il n'est pas facile de savoir qui a accès aux données collectées**, à quelles fins exactement elles sont utilisées, combien de temps elles sont conservées et avec quels tiers elles sont partagées. En outre, il existe toujours **un risque d'abus ou de fuites de données**. Ce danger devient d'autant plus pressant lorsque des données personnelles sensibles (sur la santé, les croyances religieuses, etc.) des employés sont collectées.

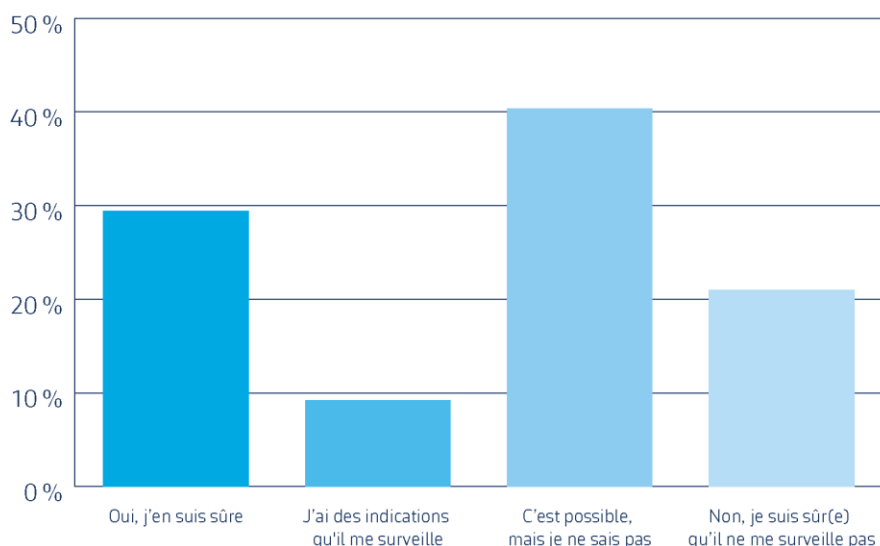
Fin 2019, **les empreintes digitales de 2 000 employés belges d'Adecco** utilisées pour le contrôle d'accès à l'entreprise ont fait l'objet de fuites.

<sup>20</sup> Willem Debeuckelaere, *Privacy en gegevensbescherming op de werkvloer: theorie, praktijk en werkelijkheid (openingsrede gerechtelijk jaar Arbeidshof Brussel)*, 3 septembre 2019 ; UNI Global Union, [Top 10 principles for workers' data privacy and protection](#) ; Raad van Europa, [Recommendation CM/Rec\(2015\)5 of the Committee of Ministers to member States on the processing of personal data in the context of employment](#), 2015; Groupe de travail «article 29» sur la protection des données, [Opinion 2/2017 on data processing at work, 2017](#) ; Antonio Aloisi en Elena Gramano, [Artificial intelligence is watching you at work. Digital surveillance, employee monitoring and regulatory issues in the EU context](#), 2019; Phoebe Moore et. Al., *Humans and machines at work: monitoring, surveillance and automation in contemporary capitalism*, 2017

Plusieurs jurisprudences belges qui permettent, dans certains cas, à l'employeur d'utiliser des preuves obtenues illégalement contre l'employé ouvrent la porte à un abus du droit de contrôle. Les employés qui travaillent régulièrement à domicile ou qui ont installé des logiciels professionnels sur un smartphone ou un ordinateur portable privé depuis leur domicile courent un risque accru d'ingérence injustifiée dans leur vie privée.

**Les membres de la CGSLB sont préoccupés par cette évolution. 40% d'entre eux craignent ou savent avec certitude que leur employeur les contrôle par voie numérique :**

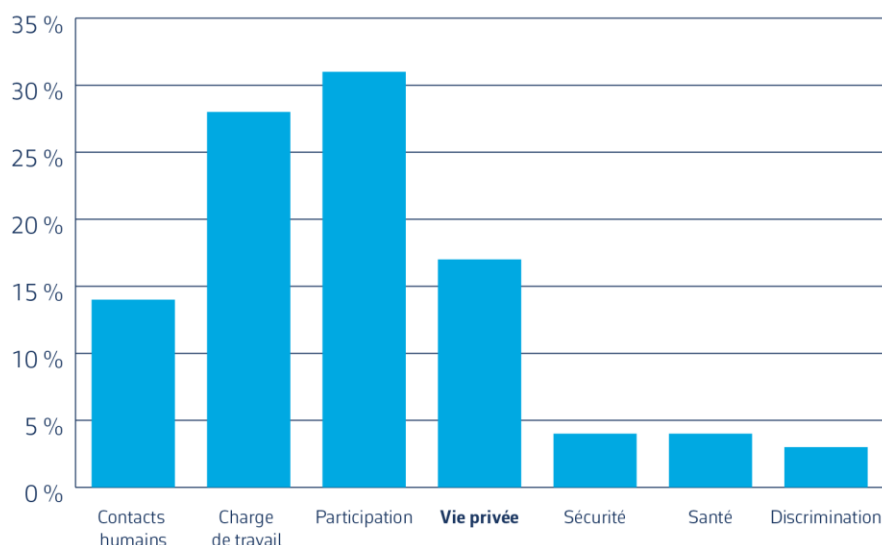
#### Avez-vous l'impression que votre employeur vous surveille par voie électronique ?



Source: enquête CGSLB

**Dans la question ouverte à la fin de l'enquête, l'effet de la digitalisation sur le droit à la vie privée était un sujet populaire. Il existe une demande claire pour de meilleures garanties contre les intrusions injustifiées dans la vie privée des employés par des moyens numériques.**

#### Les propositions des participants à l'enquête, par thème



Source: enquête CGSLB

### 3.2.3.2 Embauche<sup>21</sup>

Il existe également un risque de violation de la vie privée des employés avant même que la relation de travail ne débute. Dans le cadre d'une sollicitation, un employeur peut être tenté **d'étudier le profil d'un candidat via** des recherches en ligne. Même si, en principe, seules les informations généralement disponibles sur le candidat peuvent être mises en lumière, cela ne signifie pas que l'employeur peut utiliser toutes ces informations de la même manière. Seules les informations qui sont pertinentes pour le poste à pourvoir peuvent être utilisées pour évaluer le candidat. Les informations publiques d'un profil Facebook, par exemple, sont moins pertinentes que celles d'un compte LinkedIn.

Un phénomène plus inquiétant que la recherche individuelle est **le marché croissant des logiciels de recrutement et des vendeurs de données**. De plus en plus d'entreprises tentent de rendre leur service des ressources humaines plus efficace en utilisant des logiciels pour sélectionner et recruter des employés. Ainsi, certains logiciels analysent les CV en utilisant des mots-clés afin de trouver les candidats les plus adaptés à la fonction.

Fin 2019, **Unilever** a annoncé **qu'il sélectionnait les candidats via des entretiens vidéo filtrés par un ordinateur sur la base du langage corporel, des expressions faciales et du choix des mots**.

En outre, pour en savoir plus sur un candidat que par une simple recherche, une entreprise pourrait recourir aux services **de vendeurs de données à caractère personnel (les « data brokers »)**. Contre rémunération, ces commerçants fournissent un ensemble de données détaillées sur une personne ou une catégorie de personnes en particulier. Ces informations sont généralement utilisées pour des publicités ciblées mais elles peuvent également être utilisées à des fins de ressources humaines.

Aux États-Unis, un **vendeur de données (Spokeo Inc.) a déjà été sanctionné en 2012 pour la vente de données provenant d'internet et de médias sociaux concernant des candidats dans le cadre d'un processus de recrutement** d'une manière contraire au droit des consommateurs. Aucun cas similaire n'a été signalé en Belgique pour l'instant.

### 3.2.3.3 L'économie de données<sup>22</sup>

Le volume de l'économie basée sur la collecte, le stockage, la distribution, l'analyse, etc. des données **a déjà atteint la barre des 300 milliards d'euros dans l'UE en 2017**. Selon un scénario modéré, ce marché devrait **doubler d'ici 2025** :

	2016	2017	2018	2020	Groei 2018/2017	Impact sur le PNB 2017	Impact sur le PNB 2018
Valeur de l'économie des données dans l'UE 27 (hors Royaume-Uni) en mio d'€	238,699	267,986	301,713	387,646	12,6 %	2,2 %	2,4 %

<sup>21</sup> The Guardian, [Unilever saves on recruiters by using AI to assess job interviews](#), 25 oktober 2019; US Federal Trade Commission, [Spokeo to Pay \\$800,000 to Settle FTC Charges Company Allegedly Marketed Information to Employers and Recruiters in Violation of FCRA](#), 12 juni 2012;

<sup>22</sup> Europese Commissie, [Update of the European data market study SMART 2016/0063](#), 2019; Shoshana Zuboff, *The Age of Surveillance Capitalism*, 2018.



Valeur de l'économie des données dans l'UE 28 (Royaume-Un y compris) en milliards d'€	299,989	336,602	376,925	477,297	12,0 %	2,4 %	2,6 %
---	---------	---------	---------	---------	--------	-------	-------

Source: Commission européenne

Une part croissante de l'activité économique européenne est donc liée au traitement des données numériques (2,6 % du PIB de l'UE en 2018, 2,5 % en Belgique). On ne sait pas exactement quelle proportion peut être attribuée aux données à caractère personnel. Toutefois, il est clair que le commerce des données à caractère personnel (souvent à des fins de publicité et de profilage) est, pour un nombre croissant d'entreprises, un élément important, voire central, de leur *business plan*. Ce qui était, il n'y a pas si longtemps, un élément sans valeur économique de la vie personnelle de chacun est devenu une matière première convoitée avec une haute valeur économique.

**Cette tendance économique se reflète dans la relation employeur-employé.** Étant donné que presque chaque application, site web ou progiciel conserve d'une manière ou d'une autre les données personnelles de l'utilisateur, il est pratiquement impossible pour un employé de garder le contrôle total de ses données personnelles pendant son travail.

### **La CGSLB réfléchit : propositions politiques**

#### **La CGSLB demande à l'autorité de protection des données de mettre en place un organe de concertation doté de pouvoirs de conseil et d'information sur les aspects sociaux de la vie privée.**

Le fonctionnement de cet organe est financé par le secteur technologique par le biais d'une contribution légale obligatoire (par analogie avec le FSMA, financé par les contributions des secteurs des banques et des assurances). Outre les représentants des employeurs et des travailleurs, il siège également un représentant de ce secteur. Le secrétariat est assuré par l'APD et le conseil est assisté par des experts techniques en matière de TIC et de protection de la vie privée. Le conseil peut entendre des représentants d'entreprises technologiques et, dans des cas particuliers, demander la suppression de codes sources protégés par le droit d'auteur.

#### **La CGSLB demande une traduction pertinente des règlements RGPD en conventions collectives interprofessionnelles, en conformité avec le droit du travail, à savoir :**

- La CCT 68 concernant la surveillance par caméras sur le lieu du travail ;
- La CCT 81 relative au contrôle des données de communication électroniques en réseau ;
- La CCT 89 concernant la prévention des vols et les contrôles de sortie des travailleurs ;
- La CCT 38 relative à l'embauche et à la sélection des travailleurs ;
- La CCT 5 concernant le statut de la délégation syndicale ;
- La CCT 9 relative aux conseils d'entreprise ;
- La CCT 39 concernant l'information et la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies ;
- La CCT 85 relative au télétravail.

À cet effet, **une attention toute particulière** doit être portée sur :

- Les nouvelles **technologies sensibles pour la vie privée** (par exemple, l'IA, le profilage, les caméras intelligentes, le scan des empreintes digitales) ;
- la sauvegarde du **droit à la négociation collective** (restrictions des employeurs par le biais du RGPD sur le droit à l'information et à la consultation) ;
- **une information individuelle compréhensible et transparente aux employés** (droit d'accès, de rectification et d'oubli).

### 3.2.4 L'intelligence artificielle <sup>23</sup>

Il n'existe **aucune définition largement acceptée de l'intelligence artificielle (IA)** et le terme est parfois utilisé de façon imparfaite. L'IA est un terme générique désignant un grand nombre de (sous-) domaines tels que : l'informatique cognitive (algorithmes qui raisonnent et comprennent à un niveau (humain) supérieur), l'apprentissage des machines (algorithmes qui apprennent des tâches par eux-mêmes), l'intelligence augmentée (coopération entre l'homme et la machine) et l'IA-robotique (IA intégrée dans les robots). L'objectif central de la recherche et du développement de l'IA peut être décrit comme l'automatisation du comportement intelligent, tel que le raisonnement, la collecte d'informations, la planification, l'apprentissage, la communication, la manipulation, la signalisation et même la création, le rêve et la perception.

Les applications de **l'IA étroite** sont de plus en plus courantes sur les lieux de travail. L'IA étroite fait référence à la technologie d'IA capable de réaliser des tâches spécifiques et se distingue ainsi du concept **d'IA générale**. L'IA générale fait référence à la technologie de l'IA qui est capable d'accomplir toute tâche intellectuelle qu'un être humain peut accomplir. Il existe un consensus scientifique sur le fait que cette dernière forme reste pour l'instant **une perspective lointaine**.

Bien que ces technologies disposent d'un grand potentiel pour améliorer les conditions de travail des travailleurs, leur développement futur suscite **des préoccupations importantes** :

- **La discrimination**: C'est un phénomène désormais bien documenté que l'intelligence artificielle prend dans certains cas des décisions de manière biaisée ("partiale"). Ces idées préconçues peuvent se glisser dans la programmation via les préjugés des ingénieurs/programmeurs et/ou à cause de déséquilibres dans les ensembles de données avec lesquels l'IA est formée.
- **L'autonomie**: L'autonomie est un élément important d'un emploi avec du sens. Le fait que l'IA enlève des décisions à l'employé pour lui donner des instructions peut nuire à la satisfaction au travail.
- **Transparence (compréhension, responsabilité, explicabilité)**: la complexité de l'informatique sous-jacente de l'IA fait qu'il est difficile pour les employés (et les employeurs) de comprendre exactement comment elle fonctionne. En outre, ces logiciels sont souvent protégés par des droits d'auteur. Cette technologie de la "boîte noire" est problématique lorsqu'elle est utilisée dans le contexte de l'organisation du travail ou des politiques d'évaluation et de rémunération.
- **Sécurité**: lorsque l'IA prend en charge des tâches essentielles dans une entreprise, cela génère des risques liés à la sécurité (par exemple piratage, erreurs de programmation, etc.). La sécurité de ces systèmes est encore plus importante lorsqu'il s'agit de robots autonomes ou de véhicules en interaction avec des personnes.

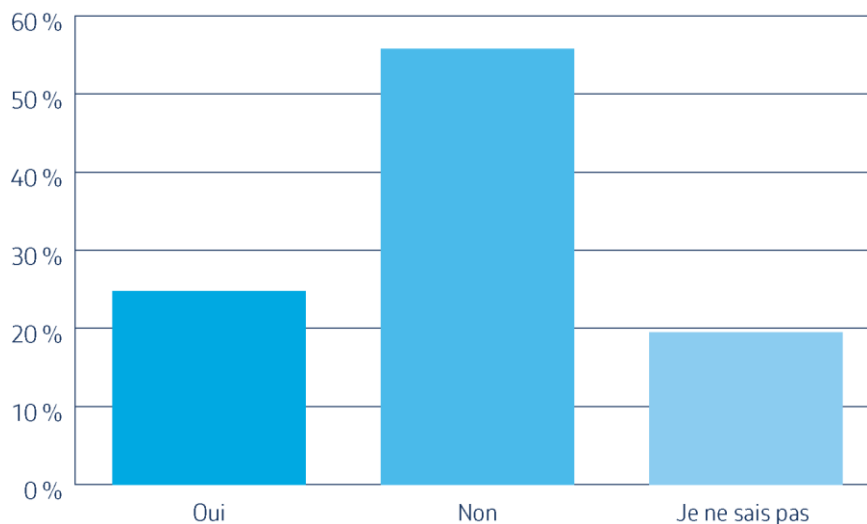
<sup>23</sup> High-Level Expert Group on Artificial Intelligence, *Policy and investment recommendations for trustworthy AI*, 2019; OESO, *Artificial Intelligence in society*, 2019 ; CESE, *L'intelligence artificielle: les retombées de l'intelligence artificielle pour le marché unique (numérique), la production, la consommation, l'emploi et la société*, 2017.

- **La vie privée** : les risques pour la vie privée des employés évoqués ci-dessus s'appliquent *a fortiori* lorsque la technologie utilise l'IA. Les informations clés recherchées par les grandes sociétés de données telles que Google et Facebook ne sont pas directement contenues dans les données personnelles que nous fournissons à ces sociétés en échange de leurs services, mais en sont dérivées à l'aide de puissants logiciels de reconnaissance de formes. C'est cette information dérivée concernant, par exemple, l'état d'esprit actuel, les préférences politiques, la capacité de gain, etc. qui permet de prévoir et d'orienter le comportement des consommateurs (ou des citoyens votants, comme l'a montré le scandale de Cambridge Analytics).

L'exemple le plus connu et le plus ancien de cette technique remonte à 2002. La chaîne américaine de **supermarchés Target** a pu déduire statistiquement du changement soudain de comportement d'achat d'une cliente mineure (elle a échangé son shampoing habituel contre un shampoing inodore) qu'elle était enceinte, et lui a envoyé de la publicité pour des produits pour bébé. Son père, furieux de la publicité déplacée envoyée à sa fille adolescente, a contacté la société, mais a dû s'excuser plus tard lorsqu'il a eu confirmation par sa fille qu'elle était effectivement enceinte.

**Presque 10% de nos membres indiquent être déjà, actuellement, confrontés à des utilisations de l'AI (Cf. ci-dessus). Pour environ 24 %, le rythme de travail dans un ou plusieurs départements est déterminé par un programme contrôlé par ordinateur (le travail de groupe classique a été exclu) :**

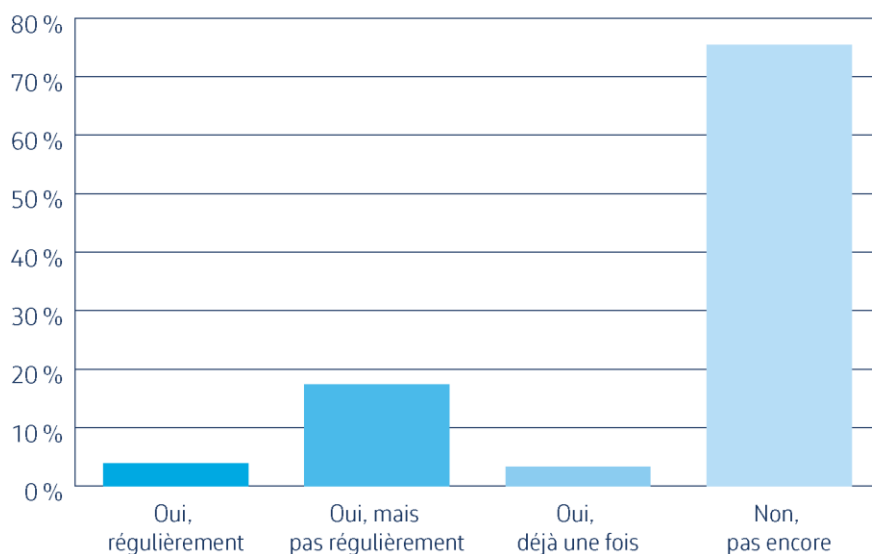
**Un programme d'ordinateur détermine-t-il le temps de travail dans un ou plusieurs département de votre entreprise ?**



Source: enquête CGSLB

**Dans 25% des cas, cela a déjà abouti à des situations dangereuses :**

### Cela a-t-il déjà conduit à des situations dangereuses ?



Source: enquête CGSLB

### 3.2.5 Le technostress, ou le stress technologique<sup>24</sup>

L'essor des technologies actuelles de l'information et de la communication sur le lieu de travail a créé **un nouveau risque psychosocial : le technostress**. Malgré les divers avantages que ces technologies apportent aux travailleurs (par exemple, la capacité de travailler de manière flexible dans l'espace et le temps, un meilleur accès à l'information, l'automatisation des tâches répétitives, une communication plus facile, etc.), il n'en demeure pas moins que ces technologies constituent une source de stress.

Les deux grandes causes principales du technostress sont:

- **L'intensification du travail** due à la rapidité des flux d'information et de communication ;
- La sensation **permanente**, et donc, en dehors des heures de travail également, de devoir être **disponible**.

Pour les employés, l'intensification du travail se traduit généralement par une boîte mails surchargée ou une surabondance d'informations ("information overload") qui ne peuvent être traitées de manière adéquate. Même les professions qui consistaient principalement en un travail manuel sont de plus en plus souvent digitalisées. Les travaux d'entreposage ou d'assemblage, par exemple, sont parfois contrôlés de manière numérique via *voice orderpicking* ou l'assemblage de type "*pick-to-beamer*". Cela conduit également à une intensification du travail, dans lequel l'ordinateur donne le rythme. De cette façon, un nombre croissant d'emplois est réduit au travail à la chaîne.

---

<sup>24</sup>Kelly Reyniers, *Een recht op deconnectie, of hoe omgaan met technostress*, TSR, 2019/1, 93-109; Bruno Mettling, *Transformation numérique et vie au travail*, 2015; Eurofound, *New forms of employment*, 2015; SERV, *Werkbaar werk en het nieuwe werken*, 2017; The New York Times, *Inside an Amazon warehouse, robots' ways rub off on humans*, 3 juli 2019

Un exemple bien connu de travail à la chaîne est celui **des entrepôts d'Amazon**, où les employés sont poussés à bout afin de suivre le rythme de travail imposé par l'ordinateur et leurs collègues co-bot.

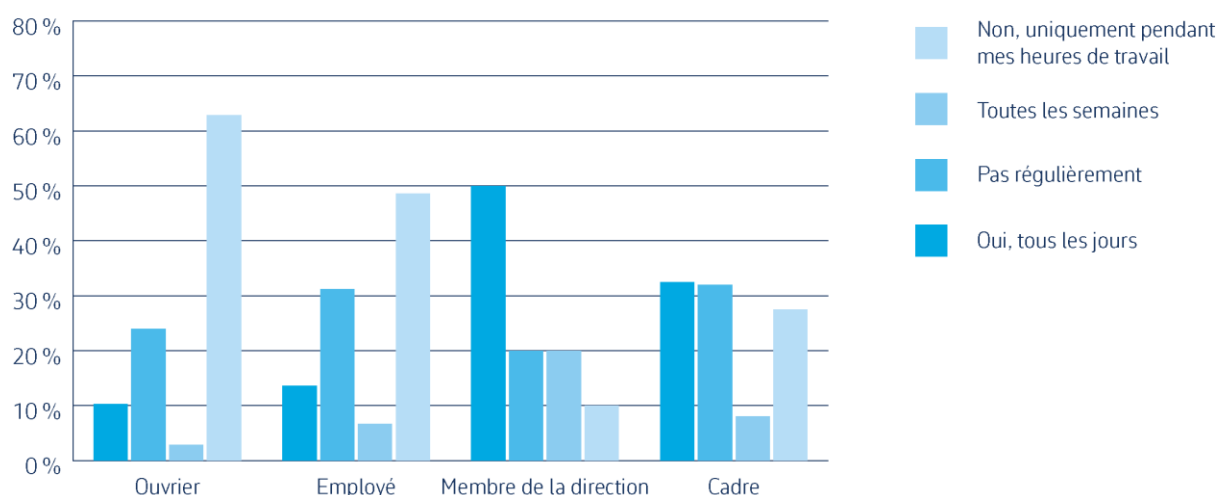
Le sentiment de devoir être disponible en permanence est un problème qui touche principalement les salariés. Environ **la moitié des travailleurs belges indiquent qu'ils sont souvent ou toujours disponibles** après les heures de travail. La moitié des travailleurs belges consultent également leurs e-mails en dehors des heures de travail. Il ne s'agit pas toujours d'un sentiment de coercition externe chez ces travailleurs, mais aussi de leur propre désir d'être actifs et impliqués (une variante professionnelle du phénomène FOMO, acronyme de l'anglais fear of missing out, qui a émergé depuis la percée des médias sociaux : "la peur de passer à côté"). Il va sans dire qu'être disponible numériquement ou par téléphone en dehors des heures de travail entraîne un effacement de la frontière entre le travail et les loisirs et nuit ainsi à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Deux autres sources connues de technostress sont:

- Le sentiment de devoir constamment **s'adapter à l'innovation technologique** (ceci est lié à la partie "Formation, éducation et apprentissage tout au long de la vie" de cette étude) ;
- La **perte de vie privée** et le sentiment d'être constamment surveillé

**Par rapport à la population mondiale (40-50 %), nos membres n'ont pas fortement le sentiment qu'ils doivent être régulièrement disponibles en dehors des heures de travail (dans les différentes catégories professionnelles, ce pourcentage est de 20 %). Comme on peut s'y attendre, ce pourcentage est plus élevé parmi les cadres et les membres des conseils d'administration. La différence entre les employés et les ouvriers est plus faible.**

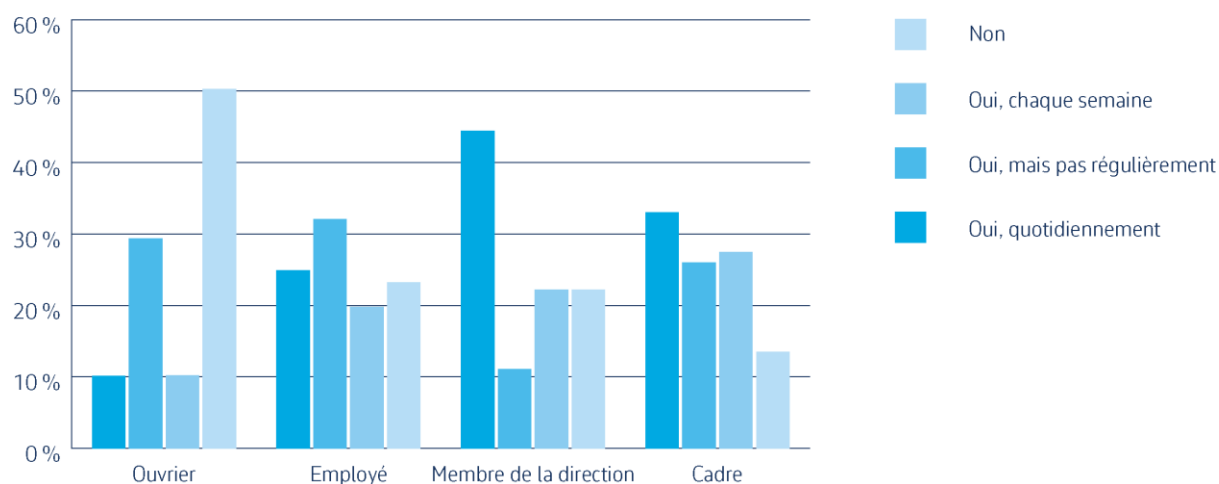
**Avez-vous l'impression de devoir rester disponible en dehors de votre temps de travail ?**



Source: enquête CGSLB

**44 % indiquent que ce sentiment d'être disponible en dehors des heures de travail a augmenté ces dernières années. En outre, 37 % d'entre eux indiquent qu'ils souffrent régulièrement d'une "surcharge d'informations". Avec ce dernier phénomène, nous constatons une plus grande différence entre les ouvriers et les employés :**

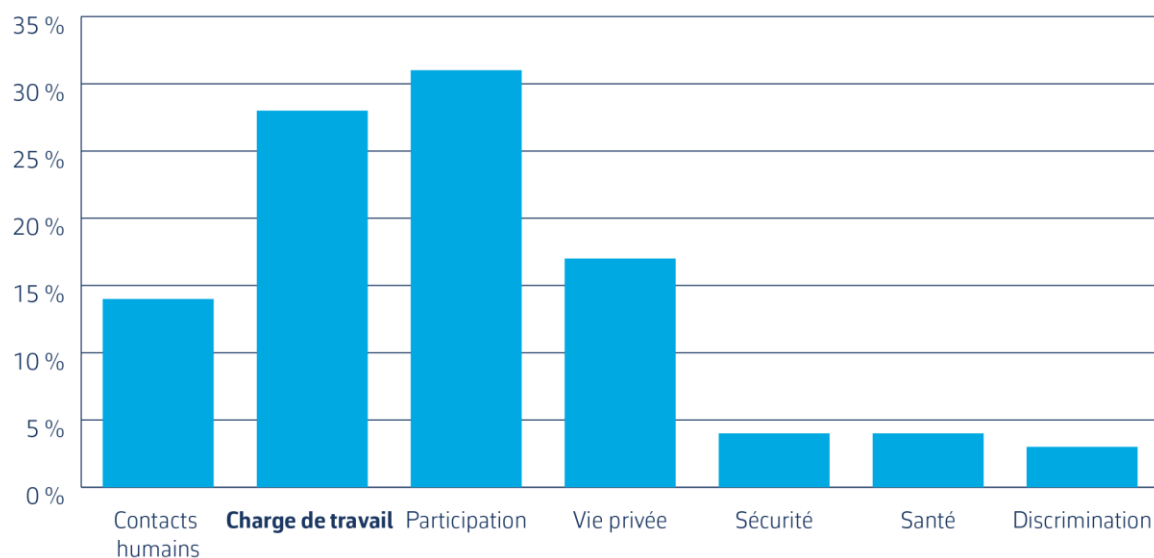
### Avez-vous parfois l'impression de devoir traiter trop d'informations en peu de temps ?



Source: enquête CGSLB

Les réponses à la question ouverte à la fin de l'enquête montrent que l'impact négatif de la digitalisation sur la charge de travail est ressenti par nos membres. Le fait qu'un programme contrôlé par ordinateur détermine le rythme de travail est stressant, les processus de digitalisation ne sont pas toujours vécus comme utiles ou efficaces et viennent s'ajouter aux travaux analogues existants. La rapidité avec laquelle les nouvelles technologies sont introduites a également une incidence sur le soutien qui leur est réservé :

### Les propositions des participants à l'enquête, par thème



Source: enquête CGSLB

### La CGSLB réfléchit: propositions politiques

Depuis 2018, il existe un droit de concertation via le CPPT sur la déconnexion du travail et l'utilisation des moyens de communication numériques. Cependant, le stress technologique et le sentiment de devoir être disponible en dehors des heures de travail continuent à augmenter. Un ancrage juridique plus contraignant du **droit à la déconnexion** est donc

nécessaire. Toutefois, cela ne doit pas avoir pour conséquence d'obliger les travailleurs à se déconnecter.

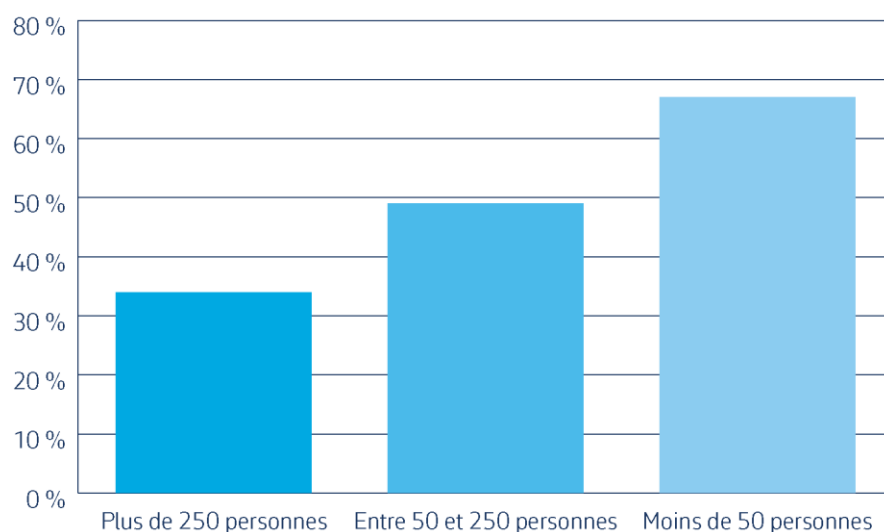
### 3.2.6 Participation et transparence

La CCT n° 39 sur l'information et la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies a été élaborée au début des années 1980 afin de gérer l'impact sur le lieu de travail de la première vague de digitalisation ("3<sup>e</sup> révolution industrielle"). La convention collective s'applique à toutes les entreprises comptant au moins 50 salariés.

Cette convention collective, qui prévoit la nécessaire participation des travailleurs et la transparence lors de l'introduction des nouvelles technologies, est aussi actuelle aujourd'hui qu'il y a 40 ans. Néanmoins, nous constatons qu'elle n'est pas suffisamment utilisée.

Les délégués CGSLB (CE/CPPT/DS) qui ont participé à l'enquête (624 personnes ou 25 % des répondants) indiquent clairement que la consultation basée sur la CCT 39 laisse à désirer. Pour les entreprises de moins de 50 salariés, la délégation syndicale n'a pas été consultée dans 67 % des cas lors du déploiement de nouvelles technologies au sein de l'entreprise. Les grandes entreprises, qui sont soumises à la convention collective 39, font un peu mieux. Cependant, avec des taux respectifs de 49 % (50-250 salariés) et 34 % (> 250 salariés), la consultation préalable est ici encore insuffisante:

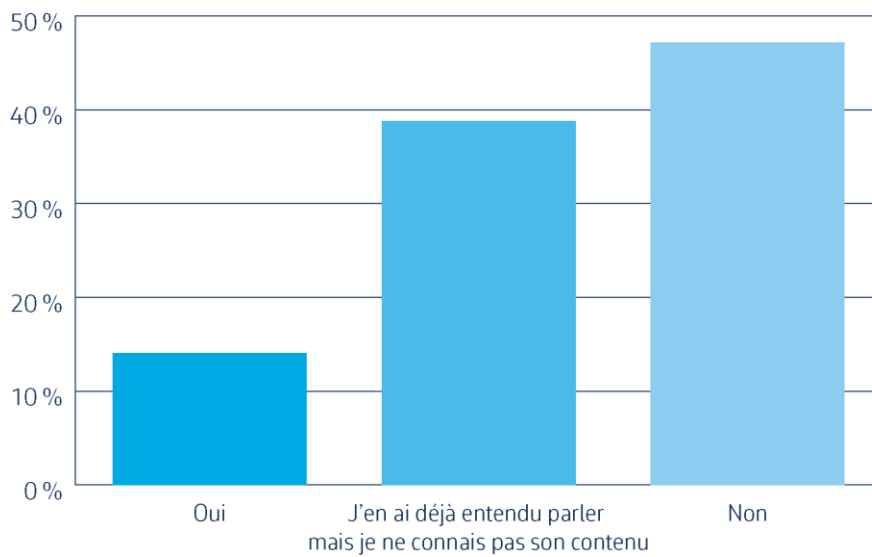
**% non consulté lors de l'introduction de nouvelles technologies selon le nombre de travailleurs dans le CE**



Source : enquête CGSLB

Il est possible qu'une partie du problème réside également dans le manque de familiarité avec cette convention collective de travail. Près de la moitié des personnes interrogées n'avaient jamais entendu parler de la CCT 39 :

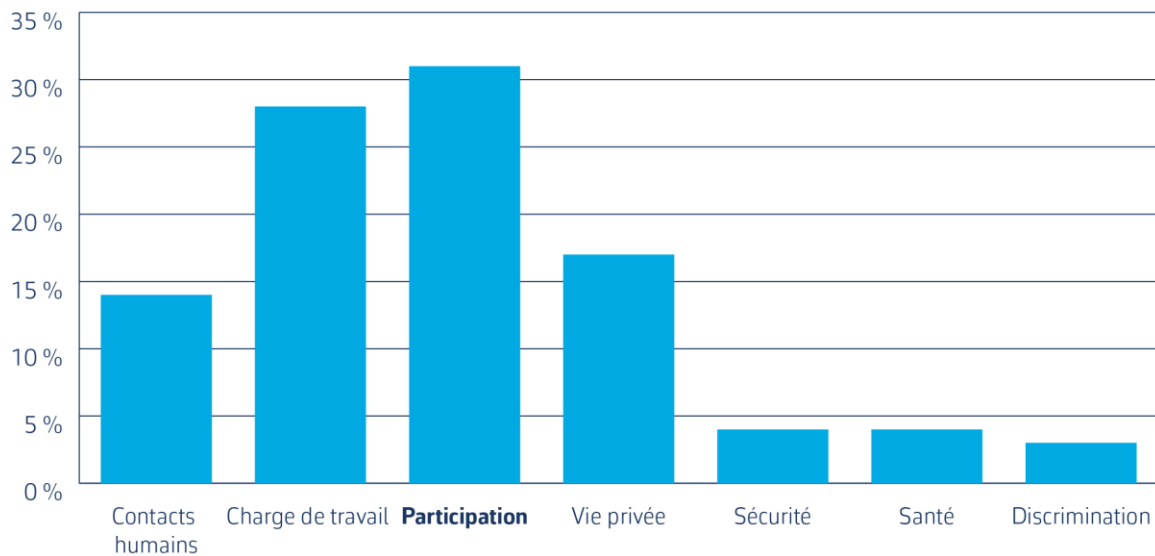
### Connaissez-vous la CCT 39 ?



Source: enquête CGSLB

**Le thème de la participation et de la transparence a été le plus souvent abordé dans la question ouverte à la fin de l'enquête. Le soutien à la digitalisation peut clairement être accru grâce à une implication accrue des travailleurs :**

### Les propositions des participants à l'enquête, par thème



Source: enquête CGSLB

### La CGSLB réfléchit :: propositions politiques

**La CGSLB demande l'élargissement et l'approfondissement de la CCT 39, c'est-à-dire :**

1. Extension du champ d'application à toutes les entreprises, **quel que soit le nombre de salariés**. Pour les entreprises **sans CPPT ni délégation syndicale**, l'information et la consultation se font selon la procédure de participation directe des travailleurs aux



questions relatives à la protection sociale (article 52 de la loi bien-être et titre 8, livre II du Code du bien-être au travail).

2. Élargissement des 4 catégories couvertes par la consultation (article 4) **avec un cinquième thème, à savoir la vie privée**. Pour les entreprises qui désignent un **DPD**, il est obligatoire que celui-ci soit impliqué dans la procédure.
3. Outre un cycle préliminaire de consultation et d'information, **une évaluation périodique** devrait également être prévue.

### 3.3 Des nouveaux défis à l'ère du travail sur plateforme

#### 3.3.1 Quel statut pour les travailleurs des plateformes numériques ?<sup>25</sup>

Le développement rapide de la digitalisation au sein du monde du travail ne cause pas seulement des bouleversements en ce qui concerne les conditions de travail ou le contenu du travail en lui-même. Il bouleverse également les statuts juridiques classiques des travailleurs. Dans la plupart des pays européens, dont la Belgique, il existe deux grands statuts qui différencient les travailleurs : le **statut de travailleur salarié** et le **statut de travailleur indépendant**.

La caractéristique essentielle qui différencie le travailleur employé du travailleur indépendant réside dans le lien de subordination entre le travailleur et l'employeur. Un indépendant exécute également un travail mais sans relation d'autorité. La notion de lien de subordination n'est toutefois pas réellement définie par la législation. La loi programme du 27 décembre 2006 prévoit **quatre critères principaux** pour permettre d'apprécier l'existence ou l'absence du lien d'autorité :

- la volonté des parties telle qu'exprimée dans leur convention
- la liberté d'organisation du temps de travail
- la liberté d'organisation du travail
- la possibilité d'exercer un contrôle hiérarchique

C'est ensuite la tâche du juge de déterminer, sur base de la situation concrète du travailleur et des données factuelles dont il dispose, s'il existe une relation d'autorité. Si le juge estime, en fonction de ces critères, que la nature de la relation de travail ne correspond pas à la qualification initiale donnée par les parties, il y aura une **requalification** de la relation de travail. Cette requalification entraîne un passage au régime de sécurité sociale correspondant. Il est évident que le juge dispose d'un important pouvoir d'appréciation pour déterminer si les critères sont remplis ou non. La question de la qualification de la relation de travail est fondamentale pour le travailleur puisqu'elle détermine notamment la protection sociale dont il bénéficie.

Très souvent, les travailleurs qui proposent leurs services via des plateformes numériques se situent dans une **zone grise** entre le salariat et le travail indépendant. Ils se trouvent soit à la périphérie du statut de salarié (via des statuts d'étudiant par exemple) soit à la périphérie du statut d'indépendant (caractérisé par une forte dépendance économique et organisationnelle vis-à-vis des plateformes en ligne) et sont parfois ballotés d'un statut à l'autre. C'est précisément le flou qui entoure la nature de

---

<sup>25</sup> P. VENDRAMIN ; G. VALENDUC, « *Giga-bits et micro-jobs. L'expansion des petits boulots dans l'économie digitale* » in M. SOMERS (red), *Vorm geven aan digitale tijden*, Gand, MINERVA denktank, 2018 ; OIT, [Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail. Pour un travail décent dans le monde en ligne](#), 2019, pp 23 -25 ; W. VAN EECKHOUTTE, V. NEUPREZ, *Le contrat de travail et les autres contrats*, Bruxelles, Wolters Kluwer, 2019, p7 ; [rapport 2018](#) de la Commission administrative de règlement de la relation de travail

la relation entre la plateforme et le travailleur et le lien de subordination entre eux qui permet cette zone grise.

La grande majorité des plateformes propose fréquemment aux travailleurs de s'enregistrer en tant qu'indépendant ou qu'indépendant complémentaire en se gardant bien de mentionner un lien hiérarchique entre elles et les travailleurs afin d'éviter que ces derniers bénéficient d'un contrat de travail salarié et que la plateforme, considérée alors comme employeur, doive payer les charges qui lui incombent. Toutefois, force est de constater que **bien souvent un lien hiérarchique existe bel et bien entre l'utilisateur et la plateforme** même si celui-ci se fait plus subtil que dans une relation classique de salarié vis-à-vis de son supérieur hiérarchique. En effet, les utilisateurs de ces plateformes n'ont **aucun pouvoir de négociation par rapport aux conditions imposées qui règlent de larges aspects de leurs conditions de travail**. Par de nombreux aspects, les travailleurs des plateformes se rapprochent donc plus du travail salarié que du travail indépendant. Via le statut de prestataires indépendants qu'elles proposent ou imposent aux utilisateurs, les plateformes s'affranchissent bien souvent de toutes les législations du travail. Ce statut ne donne droit à aucun avantage et protection dont bénéficient les travailleurs salariés : congés payés, congés maladie, prestations de retraite, prestations d'accident du travail, etc.

En Belgique, concernant le statut des travailleurs des plateformes et leur protection sociale, **c'est la voie de la dérégulation qui a été choisie par le gouvernement Michel via la création du statut d'étudiant auto-entrepreneur et via la loi De Croo**. Le statut d'étudiant auto-entrepreneur permet aux étudiants d'exercer une activité indépendante et de bénéficier d'une exonération des cotisations sociales si leur revenu annuel n'atteint pas 6.996,89 € (montant indexé en 2020). Si le revenu est compris entre 6.996,89 € et 13.993,78 € (montant indexé en 2020), l'étudiant sera redevable de cotisations réduites de 20,50% sur le revenu dépassant 6.996,88 €. Enfin, ce n'est que si le montant des revenus dépasse 13.993,78 € que des cotisations normales, identiques à celles payées par tous les indépendants à titre principal, seront dues sur l'ensemble des revenus. Quant à la loi De Croo (loi-programme du 1<sup>er</sup> juillet 2016 modifiée par la loi du 18 juillet 2018), elle permet aux travailleurs qui prestent via les plateformes agréées de gagner un montant annuel maximum de 6.340 € (année 2020) entièrement exonéré d'impôt et de cotisations sociales.

Cette loi permet également aux travailleurs des plateformes agréées de ne pas devoir adopter un statut particulier s'ils respectent les conditions fixées par la loi (notamment la condition du montant maximum et de la plateforme agréée). Comme le relèvent Vincent Neuprez et Willy van Eeckhoutte, toutes les prestations fournies dans le cadre de « l'économie collaborative » sont *« entièrement disjointes du droit du travail et de la législation sociale. Le législateur a voulu élaborer un nouveau statut ad hoc auquel aucun des statuts de sécurité sociale existants n'est applicable »*. Les différentes réglementations du droit du travail (loi sur la protection de la rémunération, CCT, loi sur le travail, loi relative aux jours fériés, loi relative aux documents sociaux, loi relative au bien-être au travail et la loi instituant les règlements de travail) ne s'appliquent pas pour les prestations exonérées de l'économie collaborative. **Avec cette loi, les prestataires ne bénéficient toujours pas des protections prévues par la législation du travail : rien de prévu en matière d'accident du travail, maladie professionnelle, aucun droit et aucun devoir vis-à-vis de l'utilisateur de la plateforme, aucun tarif horaire minimum garanti**. Des plateformes comme Deliveroo veulent pouvoir travailler avec des travailleurs prestant sous le « statut » mis en place par la loi De Croo ou avec des travailleurs indépendants afin d'éviter le paiement des cotisations et les règles du droit du travail s'appliquant aux employeurs (voir point 5.2.1). **Une décision de la Cour constitutionnelle du 23 avril 2020 a toutefois annulé le système des activités complémentaires exonérées d'impôt** établi par la loi du 18 juillet 2018. La Cour constitutionnelle a donné entièrement raison aux trois organisations syndicales ayant

introduit un recours en annulation en estimant que le système des activités complémentaires exonérées d'impôt viole le principe constitutionnel d'égalité et de non-discrimination à plusieurs égards. En effet, la Cour a constaté que **les travailleurs sont traités de manière très différente, sans justification raisonnable, en ce qui concerne la législation sur le travail, le régime de sécurité sociale et la fiscalité selon qu'ils exercent les mêmes activités dans le cadre du système des activités complémentaires exonérées d'impôt, en qualité de travailleur salarié ou d'indépendant**. Ces activités ne seront donc plus exonérées d'impôt à partir de 2021 et l'ancienne réglementation sera de nouveau applicable. Conformément à celle-ci, des revenus gagnés via une plateforme agréée en ligne seront imposés comme **revenus divers** à un tarif séparé de 20%, et ceci jusqu'à un **montant brut de 5.100 € par an** (chiffre revenus 2017). Le montant net reste le montant brut diminué des frais dont le contribuable apporte la preuve qu'ils ont été exposés ou supportés durant la période imposable afin d'acquérir ou de conserver ces revenus. Le forfait de frais de 50% ne s'applique donc plus.

Il est difficile d'obtenir les chiffres des travailleurs de l'économie collaborative et les données concernant les travailleurs de plateformes en Belgique et dans le monde en général. En ce qui concerne le nombre d'étudiants ayant opté pour le statut d'étudiants-indépendants en Belgique, il s'élevait au 30 septembre 2019 à 7.952. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre d'étudiants-indépendants par trimestre depuis le troisième trimestre de l'année 2017. On constate une **hausse régulière du nombre d'étudiants-indépendants**.

Année/ Jaar	Nombre d'étudiants-indépendants/ Aantal student-zelfstandigen (Situation en fin de trimestre/ Toestand op het einde van het trimester)			
	1 (31/3)	2 (30/6)	3 (30/9)	4 (31/12)
2017	-	-	4.495	5.008
2018	5.634	6.163	6.788	6.283
2019	6.820	7.322	7.952	-

Source : INASTI

Une mauvaise classification salariés / indépendants implique une protection sociale plus faible pour le travailleur mais pèse également sur les recettes fiscales et parafiscales de l'état. Ce n'est pas toujours simple pour les services de l'inspection sociale de disposer de tous les éléments pour requalifier un statut en « salarié » lorsque la relation de travail a été définie comme « indépendante ». Il n'y a qu'un nombre limité de cas qui peut être régularisé par le SPF Sécurité Sociale. Ci-dessous le nombre de régularisations, et les montants correspondants, ayant eu lieu de 2011 à 2016. Les modifications législatives de 2013 instaurant une présomption d'existence de contrat de travail pour certains secteurs d'activités pourraient expliquer le nombre plus élevé de régularisations en 2014.

Faux indépendants – nombre de régulations, 2011 – 2016						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Nombre de régulations</b>	29	59	55	80	48	56
<b>Nombre de travailleurs concernés</b>	57	282	168	729	235	267
<b>Montant (en millions d'euros)</b>	0,69	3,23	1,85	12,03	2,90	3,65

Source : Rapport annuel Direction générale inspection sociale

Lorsqu'une partie a une incertitude concernant le statut de la relation de travail, c'est la Commission administrative de règlement de la relation de travail, qui fait partie du SPF Sécurité sociale, qui se prononce. Cette commission a rendu 36 décisions en 2018. Parmi les dossiers traités en 2018, **deux concernaient des travailleurs de l'économie de plateforme et pour ces deux dossiers**, la commission a considéré que les éléments soumis concernant la relation de travail contredisaient la qualification de travail indépendant et que **la relation de travail devrait donc être considérée comme une relation de travail salarié**.

### 3.3.2 Importance et évolution du travail de plateforme dans l'UE <sup>26</sup>

Il existe de nombreuses difficultés à obtenir des chiffres fiables en matière de travailleurs de plateformes dans l'Union européenne : complexité au niveau de la définition et absence de terminologie standardisée, difficultés à contacter ces travailleurs, différences entre les méthodes utilisées pour réunir ces données. De plus, les données sur le travail de plateforme ne peuvent être rassemblées de la même manière que pour les données concernant les autres formes d'emplois, par exemple via des enquêtes nationales sur le travail et des rapports administratifs. Ces difficultés expliquent les différences importantes de résultats entre les études qui existent sur le sujet.

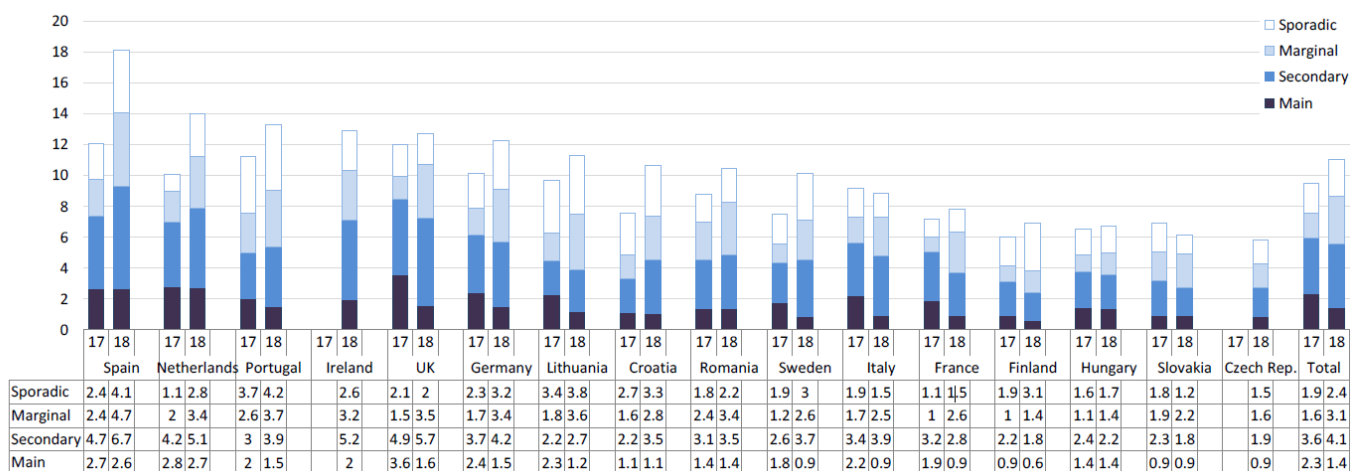
Une étude de l'OCDE (2019) note que les estimations les plus fiables révèlent que l'emploi sur plateforme représente entre 1% et 3% de l'emploi total. Cette équipe de recherche considère que les données les plus récentes et les plus fiables concernant le travail des plateformes en Europe proviennent du projet COLLEEM II (Brancati et al., 2019). Cette étude a porté sur 16 pays européens et a révélé que **1,4 % de la population âgée de 16 à 74 ans occupe son emploi principal sur une plateforme**. Le **pourcentage de la population qui a déjà effectué du travail sur une plateforme** variait de moins de 6% (République tchèque) à 18% (Espagne) et **atteignait en moyenne 11%** pour l'ensemble des pays étudiés. Cette moyenne est élevée car elle intègre également les travailleurs qui ont essayé une unique fois de travailler sur les plateformes ou qui le font très rarement et qui représentent donc un poids minime par rapport à l'activité de plateformes.

**Si on exclut les travailleurs utilisant les plateformes moins d'une fois par mois, l'étude estime que 9% de la population adulte travaille sur des plateformes**. L'étude subdivise ce groupe en travail 'sporadique', 'marginal', 'secondaire', et 'principal' en se basant à la fois sur le nombre d'heures prestées par semaine (moins de 10 heures, 10 à 19 heures, ou plus de 20 heures) et sur la part des revenus que cela représente pour le travailleur (moins de 25%, 25 à 50%, plus de 50%). Les personnes qui exercent un travail de plateforme à titre principal vont de 0,6% en Finlande à 2,7 % aux Pays-Bas et la moyenne pour l'ensemble des pays est de 1,4%. Cette enquête ne porte pas sur la situation en Belgique mais on peut légitimement penser que les données sont comparables aux différents pays européens sondés.

Le tableau ci-dessous propose une estimation de l'intensité et de l'importance du travail de plateforme en combinant les données sur les revenus et sur les heures travaillées (années 2017 – 2018) :

---

<sup>26</sup> CEPS, [Study to gather evidence on the working conditions of platform workers](#), 2019; EC, [New evidence on platform workers in Europe](#), 2020 ; EC, [Digital Labour Platforms in Europe : Numbers, Profiles, and Employment Status of Platform Workers](#), 2019 ; EC, [Platform Workers in Europe](#), 2018 ; OECD [Employment Outlook 2019 – The future of work](#), 2019



Source : EC

Cette étude met en avant les points suivants :

- 11% des adultes ont gagné un revenu grâce au travail de plateforme à un moment donné ;
- 3,1 % des adultes font du travail de plateforme au moins 10 à 19 heures/semaine ou perçoivent entre 25 et 50 % de leur revenu du travail sur plate-forme ;
- 1,4 % des adultes font du travail de plateforme au moins 20 heures/semaine ou perçoivent au moins 50 % de leurs revenus de ce travail.

Les données et les experts permettent de mettre en avant les perspectives suivantes :

- le nombre de travailleurs des plateformes augmente et continuera d'augmenter dans le futur ;
- la demande pour de nombreux services offerts par le travail sur plateforme est en augmentation ;
- certaines caractéristiques du travail sur plateforme sont de plus en plus courantes dans l'économie en général (ex : emploi atypique, gestion algorithmique, systèmes de classement des personnes).

### 3.3.3 Conditions de travail et protection du travailleur <sup>27</sup>

En ce qui concerne les conditions de travail, il faut distinguer les tâches totalement nouvelles qui ont été rendues possibles grâce aux plateformes, telles que les micro-tâches que le travailleur effectue en ligne, et celles qui existaient avant comme les tâches liées au transport par exemple. Pour ces dernières, il est possible que les conditions de travail ne diffèrent pas beaucoup de celles des environnements de travail plus traditionnels. Les risques physiques et psychologiques liés à ces tâches ne sont pas fondamentalement différents mais sont plutôt aggravés par l'organisation de travail sur une plateforme. **Cette aggravation des risques s'explique par l'absence de cadre de travail, l'absence de structure organisationnelle et une gestion du travail via des algorithmes.** C'est le travailleur, et non l'employeur, qui est responsable de sa santé et de sa sécurité et qui utilise son propre matériel de travail.

L'utilisation de la technologie et des algorithmes permet également aux plateformes de surveiller, diriger et évaluer le travailleur. C'est un défi majeur puisque l'on sait très peu de choses sur le fonctionnement des algorithmes, ce qui rend difficile la prise de position politique ou leur contrôle.

<sup>27</sup> OIT, [Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail. Pour un travail décent dans le monde en ligne](#), 2019 ; OECD Employment Outlook 2019 – The future of work ; EC, [Platform Workers in Europe](#), 2018

La littérature scientifique et les experts remarquent également que **les travailleurs des plateformes ont une protection sociale plus faible** principalement à cause de leur statut peu clair. La majorité des travailleurs des plateformes ont une activité principale en dehors de leur travail de plateforme grâce à laquelle ils ont accès à une protection sociale. Une enquête de Pesole et al. (2018) estime que pour 40% des travailleurs de plateforme, la part des revenus obtenus par le travail sur plateforme est inférieure à 25% de leurs revenus totaux ; pour 30% la part des revenus de plateforme se situe entre 25% et 50% et pour les 30% des travailleurs restants, le travail sur plateforme représente plus de 50% de leurs revenus totaux. Selon l’OIT, les travailleurs qui dépendent le plus de leur travail de plateforme et qui n’ont pas d’autres activités sur le marché de l’emploi sont les travailleurs les moins couverts par une protection sociale et les plus soumis aux risques professionnels. **Le degré de protection sociale est donc inversement proportionnel au degré de dépendance de ces travailleurs aux revenus tirés de leur travail sur ces plateformes.**

Le bureau international du travail (BIT) a réalisé une enquête portant sur les conditions de travail de 3.500 travailleurs vivant dans 75 pays différents et travaillant sur **5 plateformes anglophones de microtravail**. Une plateforme de microtravail est un type de plateforme qui permet aux entreprises/clients d’entrer en contact avec de très nombreux travailleurs flexibles qui vont exécuter des petites tâches pouvant être effectuées à distance grâce à leur ordinateur et une connexion internet. Ces tâches comprennent l’identification, la transcription ou l’annotation d’images, la modération de contenus, la collecte et le traitement de données, la transcription audio et vidéo et la traduction.

Selon l’enquête réalisée par le BIT en 2017, 6 répondants sur 10 étaient couverts par une assurance-maladie, 35% étaient affiliés à un dispositif de pension ou de retraite, 37% bénéficiaient d’une assurance sociale et 29% bénéficiaient d’une aide sociale. Dans la majorité des cas, le travailleur avait cette protection sociale grâce à un autre emploi ou à un membre de sa famille.

	Le microtravail est la principale source de revenu	Le microtravail est une source de revenu secondaire	Total
Santé	52,1	65,6	61,3
Pension/retraite	15,6	44,2	35,1
Autre assurance sociale	31,9	39,4	37,0
Chômage	9,7	19,1	16,1
Assurance accident du travail	15,5	23,1	20,6
Prestations d’invalidité	11,2	14,5	13,5
Autres	4,2	3,1	3,5
	33,4	27,0	29,0
Aide alimentaire	13,6	6,4	8,7
Aide au logement	6,3	5,0	5,4
Prestations familiales	8,4	8,8	8,7
Invalidité	7,7	5,3	6,1
Aide au revenu	6,6	6,1	6,3
Crédits d’impôt ( <i>Extended income tax credits</i> )	3,1	3,7	3,5
Autres	3,1	1,9	2,3

Source : Tableau service d’études sur base de l’enquête du BIT

L’enquête du BIT révèle également que les **règles en matière de salaire minimum ne sont pas respectées**. Ces travailleurs perçoivent en général un revenu inférieur au salaire minimum. De plus,

**un temps important, non rémunéré, est consacré à la recherche de missions** (en moyenne 20 minutes non rémunérées pour une heure de travail). Le tableau ci-dessous reprend la **rémunération moyenne** en fonction des régions lorsque tant l'activité rémunérée que non rémunérée sont prises en compte :

Région	Rémunération moyenne
Amérique du Nord	\$ 4,70
Europe	\$ 3
Asie centrale	\$ 3
Afrique	\$ 1,33
Asie et Pacifique	\$ 2,22

Source : Tableau service d'études sur base de l'enquête du BIT

**À titre de comparaison, le salaire horaire brut median atteignait 13,20 € en 2014 selon les derniers chiffres publiés par Eurostat.** Ainsi, seuls 7% des travailleurs allemands exerçant sur la plateforme Clickworker ont dit gagner plus que le salaire minimum allemand qui est de 8,84 € de l'heure. **Selon cette même enquête, la grande majorité des travailleurs (88%) souhaiterait travailler plus et se trouve donc dans une situation de sous-emploi.**

**Le taux de syndicalisation et de couverture des négociations collectives est également plus faible chez ces travailleurs en zone grise.** En moyenne, les « travailleurs atypiques » (donc pas uniquement les travailleurs des plateformes) dans l'OCDE ont 50% de chances en moins d'être syndiqués que les travailleurs sous contrat de travail classique. Ce faible taux de syndicalisation reflète les difficultés pratiques et juridiques à organiser ces travailleurs. Il peut également s'expliquer par le fait que les syndicats se sont historiquement concentrés sur les besoins des travailleurs sous contrat classique plutôt que sur ceux des travailleurs atypiques. Enfin, les travailleurs des plateformes sont également plus difficiles à atteindre par les syndicats. En effet, ils n'exercent pas leurs activités dans une entreprise bien déterminée mais depuis leur domicile ou en mouvement s'ils travaillent sur des plateformes liées au transport (Uber, Deliveroo,...). Il est donc plus difficile pour les syndicats d'entrer en contact avec l'ensemble de ces travailleurs.

### 3.3.4 Conclusion <sup>28</sup>

Si la digitalisation n'est pas le seul facteur à contribuer à l'augmentation des contrats atypiques, elle en est toutefois un qui risque de peser de plus en plus lourd dans les années à venir. En ce qui concerne les plateformes, elles offrent bien souvent un **condensé de l'ensemble des désavantages liés aux contrats atypiques**. Pour reprendre les termes de Christophe Degryse, celles-ci « *développent actuellement un marché de l'emploi parallèle ultra-flexible, une forme a-contractuelle de l'emploi* ». Les contrats de travail, les normes salariales, les réglementations en termes de temps de travail, d'horaires, de lieu de travail, de formation, d'accès aux organisations syndicales, à l'action collective n'existent pas dans cette forme d'emploi. Il revient alors aux travailleurs des plateformes de supporter eux-mêmes l'ensemble des coûts (outils de travail, formations, charges sociales,...) et des risques (variation de l'activité et des revenus, refus de payer ou défaillance des clients, accident ou maladie,...). La pandémie causée par le coronavirus a montré à quel point cette absence de protection sociale rend certains travailleurs des plateformes vulnérables, devant parfois choisir entre un arrêt des activités sans aucune protection sociale ou continuer à travailler en risquant de tomber malade.

<sup>28</sup> C. Degryse, [Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie](#), ETUI, Bruxelles, 2016 ; [rapport 107](#) du CNT, 2017.

L'économie de plateforme, en remettant en cause le statut classique du travailleur salarié, pose de sérieux défis au droit du travail actuel.

Certaines voix ont proposé la création d'un troisième statut intermédiaire pour les travailleurs des plateformes, entre le salariat et le travail indépendant. En Belgique, les partenaires sociaux ne sont pas favorables à cette option comme ils l'ont fait savoir via le [rapport n° 107](#) du Conseil national du Travail et du Conseil central de l'Economie. Les expériences des différents pays dans lesquels un tel statut a été mis en place n'ont satisfait ni les employeurs ni les syndicats. En effet, **ces statuts intermédiaires contribuent à maintenir les travailleurs dans une situation d'incertitude et de précarité et créent un risque pour les travailleurs engagés sous un contrat standard de devoir passer à ce nouveau statut offrant moins de protection.**

Ils participent également à la brèche faite dans le statut du travailleur salarié. Sous prétexte d'accroître la flexibilité des statuts, on détricote en fait la protection et les acquis liés à ce statut dont la flexibilité a déjà été considérablement élargie depuis 25 ans notamment via le travail intérimaire, le travail pour des agences (titres-services, etc...), les temps partiels, les contrats à durée déterminée, les flexi-jobs, le travail étudiant, etc. Le poids de ces contrats atypiques augmente au sein du marché du travail.

C'est la raison pour laquelle la CGSLB estime que **les travailleurs des plateformes doivent être présumés salariés** tant que la preuve du contraire n'a pas été apportée par la plateforme.



## La CGSLB réfléchit : propositions politiques

### 1. La CGSLB demande la transparence des plateformes vis-à-vis des travailleurs :

- Concernant les données des travailleurs et les algorithmes, les plateformes doivent :

- donner accès aux travailleurs à l'ensemble de leurs données
- expliquer aux travailleurs les paramètres pris en compte par les algorithmes pour fournir du travail. Ces paramètres doivent être clairs, transparents et non discriminants
- expliquer aux travailleurs les critères de notation et leur importance en ce qui concerne la fourniture du travail. Ces critères doivent être prévisibles et réglementés.

- Les conditions d'utilisation doivent être compréhensibles et toute modification de ces conditions doit être annoncée clairement et dans un délai raisonnable.

- Les travailleurs doivent recevoir à l'avance et par écrit des informations détaillées sur les aspects essentiels du travail comme le prévoit la directive 2019/1152 relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles qui doit être prochainement transposée en droit belge.

- La plateforme doit mettre en place un forum accessible à tous les travailleurs afin de permettre aux travailleurs d'entrer en contact. Ce forum doit également être accessible aux organisations syndicales.

- Les travailleurs doivent avoir la possibilité d'exprimer leurs doléances et revendications collectives et leur regroupement formel ou informel doit être encouragé. Les travailleurs doivent également avoir la possibilité d'évaluer / noter les plateformes sur lesquelles ils travaillent.

### 2. La CGSLB demande la transparence des plateformes vis-à-vis des autorités publiques :

Les plateformes doivent mettre à disposition des autorités publiques, afin qu'elles puissent adopter des politiques publiques en connaissance de cause, les données concernant :

- le nombre de travailleurs prestant sur leur plateforme
- la durée du travail
- les revenus perçus par les travailleurs
- leur chiffre d'affaires

### 3. La CGSLB souhaite améliorer la protection sociale dont disposent les travailleurs et clarifier leur statut :

- La CGSLB refuse la création d'un nouveau statut pour les travailleurs des plateformes. La CGSLB demande l'instauration d'une **présomption de salariat pour les travailleurs des plateformes**. C'est à l'employeur présumé de prouver l'absence de relation de subordination.

- Déterminer les spécificités du travail sur plateforme secteur par secteur et imposer aux plateformes d'offrir des conditions de travail dignes à **tous ces travailleurs, y compris indépendants**, avec :

- une rémunération respectant les minima légaux et sectoriels
- une intervention dans les frais du travailleur
- des droits en matière de formation (cfr. Propositions politiques chapitre 4)
- une couverture suffisante en matière d'accidents du travail et de risques professionnels
- des mesures prises par les plateformes concernant la sécurité du travailleur
- des mesures prises par les plateformes concernant la protection de la santé du travailleur
- des mesures prises par les plateformes concernant les aspects psychosociaux du travail
- des mesures prises par les plateformes concernant l'évaluation et la prévention des risques

Ces obligations doivent éviter qu'il soit moins cher, pour les plateformes, de faire prester un travailleur sous statut indépendant qu'un travailleur sous statut salarié. Ainsi, cela évite que les plateformes ne fournissent du travail uniquement aux travailleurs indépendants afin d'économiser sur le coût du travail,

ce qui risquerait de contraindre l'ensemble des travailleurs à opter pour ce statut afin de pouvoir prester.

- Le statut de chaque travailleur de plateforme doit être clair. Les informations concernant son statut professionnel, fiscal, son accès aux soins de santé, sa formation, sa protection sociale, ses assurances (accident du travail,...) doivent lui être facilement accessibles. La création d'un site internet ou d'une plateforme à destination de ces travailleurs rassemblant ces informations est nécessaire.

- Mettre en place une garantie en cas de crise pour les travailleurs de plateforme lorsque survient une baisse brutale d'activité.

## 4. Formation

### 4.1 Introduction

Bien qu'il soit impossible d'estimer le nombre exact d'emplois qui vont disparaître, il est certain qu'une proportion importante des fonctions exercées aujourd'hui ne le seront plus à l'avenir. Par ailleurs un grand nombre d'emplois de demain n'existent pas encore à l'heure actuelle. La plupart du temps toutefois, **cette automatisation va profondément modifier le contenu des emplois, mais sans pour autant les faire disparaître complètement.**

Ainsi, McKinsey souligne que pour 94 % des heures travaillées, au moins 10 % des tâches seraient visées par une automatisation ; pour la moitié des heures travaillées, ce serait même plus de 40 % des tâches qui pourraient être automatisées. Il est certain qu'il faudra préparer la population active, actuelle et future, à ces transformations profondes afin d'anticiper les changements et d'éviter qu'un grand nombre de personnes ne soit exclu du marché de l'emploi.

Aujourd'hui, **il y a une inadéquation entre l'offre et la demande sur le marché de l'emploi belge.** Sur ce plan, la Belgique affichait même les **pires résultats de l'Union européenne** en 2015 en raison d'un grand nombre de postes vacants restant non pourvus, tandis que de nombreuses personnes peu qualifiées ne trouvent pas d'emploi approprié. Cette polarisation du marché du travail a fortement augmenté au cours de la dernière décennie, car il y a de **moins en moins de postes disponibles requérant des qualifications moyennes.** En outre, malgré la proportion relativement élevée de personnes hautement qualifiées, la Belgique affiche un nombre peu élevé de diplômés dans le domaine des sciences et techniques (STEM), alors qu'une grande partie des nouveaux emplois sont créés dans ces secteurs. Ces deux évolutions se manifesteront plus fortement encore dans les années à venir dans le contexte de la digitalisation.

Pour répondre aux inadéquations existantes sur le marché de l'emploi et aux transformations majeures qui se produisent sous l'influence des développements technologiques, il faudra tout d'abord miser sur **une politique cohérente d'enseignement performant et d'apprentissage tout au long de la vie.** L'évolution rapide des exigences en matière de compétences nécessite d'investir davantage dans le capital humain. Dans ce chapitre, nous examinons plus en détail les besoins concrets en termes de compétences, et par conséquent, les efforts de formation à consentir à l'ère du numérique. En outre, une analyse des prestations de la Belgique est effectuée dans ce chapitre, basée sur des chiffres en provenance de rapports existants mais aussi issus de notre propre enquête. Sur base de ces constats, nous proposons des mesures politiques concrètes qui permettent à la population active belge de s'adapter aux transformations profondes du marché du travail.

### 4.2 Évolution des compétences<sup>29</sup>

**Les besoins en compétences évoluent rapidement sous l'effet conjugué de la digitalisation et de la mondialisation.** Dans les pays développés, les entreprises sont de plus en plus à la recherche de compétences cognitives et sociales, tandis que les tâches répétitives nécessitant force et précision sont de plus en plus automatisées. **Certains profils de compétence sur le marché du travail risquent ainsi d'être dévalués dans un avenir proche,** car les emplois exigeant ce type de qualifications risquent de disparaître ou d'être profondément transformés. Le Comité économique et social

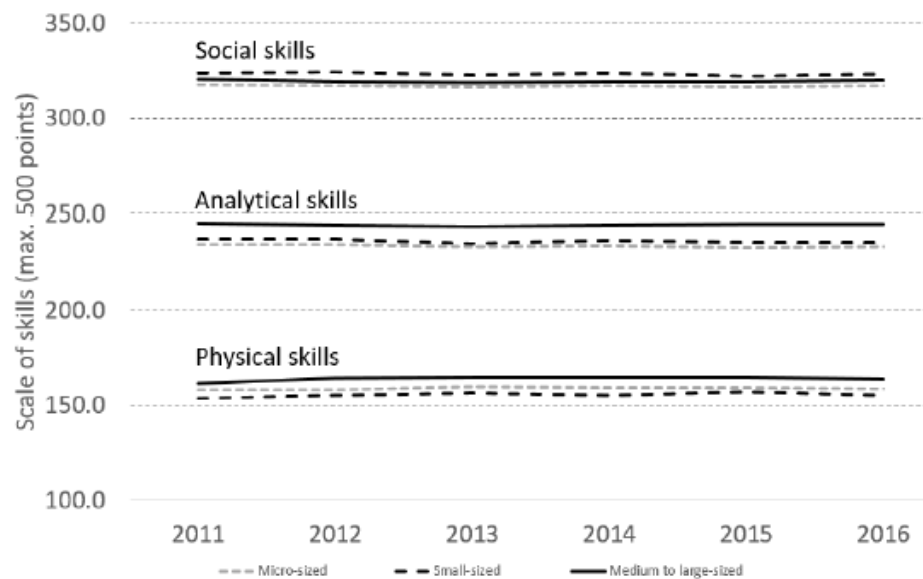
---

<sup>29</sup> Hans Böckler Stiftung, *Let's Transform Work!*, 2018; EESC, *Digitalisering, KI en billijkheid – Hoe kan de EU sterker voor de dag komen in de wereldwijde wedloop van toekomstige vaardigheden en onderwijs en tegelijkertijd sociale integratie waarborgen?*, 2019; OECD Employment Outlook 2019; HIVA, [Occupational change due to technological progress and its effects on participation in adult education and training](#), 2020.

européen (CESE) a indiqué dans un avis récent sur la digitalisation et les compétences qu'à l'ère de l'intelligence artificielle et de la digitalisation, il existe un **besoin accru de compétences transversales** telle que le raisonnement logique, la pensée critique, la créativité et les compétences interactives. Il est également nécessaire de disposer de **compétences suffisantes dans le domaine des sciences et technologies (STEM)**, mais aussi dans le domaine de l'art et des sciences sociales. Il est important non seulement de développer les « meilleurs talents », mais aussi de donner accès, à l'ensemble du marché du travail, aux connaissances, et compétences nécessaires en lien avec la digitalisation, afin que les opportunités offertes par la digitalisation puissent être exploitées et d'éviter que certains soient laissés pour compte. Dans ce contexte de besoin croissant de compétences en matière de STEM sur le marché du travail, une attention politique particulière est nécessaire pour accroître l'intérêt et la participation des femmes et des jeunes filles dans ces domaines. De plus, **notre pays doit évoluer vers une société plus inclusive**, ce qui signifie que la technologie et les compétences technologiques doivent être accessibles à tous, indépendamment du milieu socio-économique des individus.

Une analyse réalisée par l'HIVA portant sur 438 emplois dans 21 pays européens montre que disposer de compétences sociales reste crucial. Viennent ensuite les compétences analytiques, puis les compétences physiques. Leur degré d'importance varie selon que ces profils soient employés dans des micro, petites, moyennes ou grandes entreprises.

**Figure 4.3 Skill Demand by Year and Firm Size**



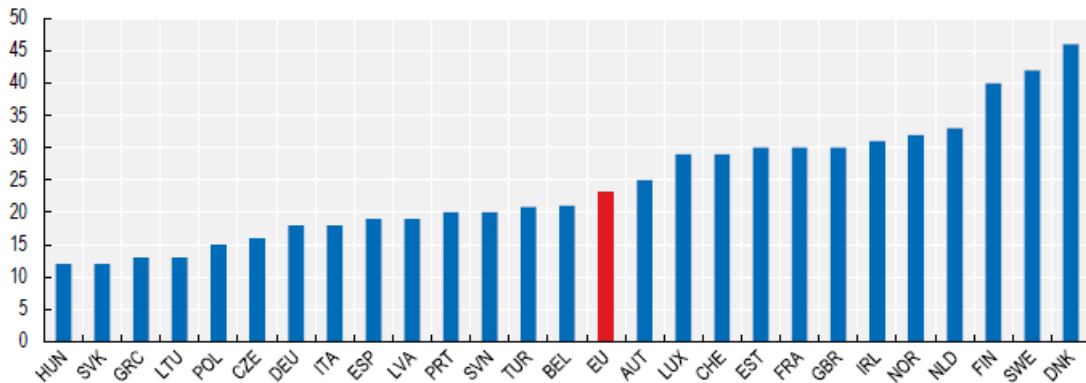
Source Own computations by using EU-LFS 2011-2016  
Skill demand is derived from the O\*NET skill surveys.

Source : HIVA

Ce n'est pas seulement l'automatisation qui a un impact sur les compétences requises. La mondialisation et l'extension de la chaîne de valeur qui en découle, oblige les pays développés à se spécialiser dans les segments supérieurs de cette chaîne de valeur. Cette spécialisation demande des travailleurs hautement qualifiés. Non seulement une proportion importante des emplois comportant des tâches purement répétitives menace d'être automatisée, mais dans les emplois restants, de plus en plus de compétences cognitives et sociales seront également exigées. D'après les chiffres de 2015 d'Eurofound, **plus de 20 % des entreprises belges ont apporté des changements significatifs à la manière dont les emplois et les tâches sont effectués** :

**Figure 6.3. Share of workers in changing workplaces, 2015**

Percentage of workers in workplaces that have introduced new technologies and/or undergone significant restructuring in the way jobs and tasks are carried out, EU countries



Note: Share of working answering affirmatively to the following question: During the last three years, has there been a restructuring or reorganisation at the workplace that has substantially affected your work?

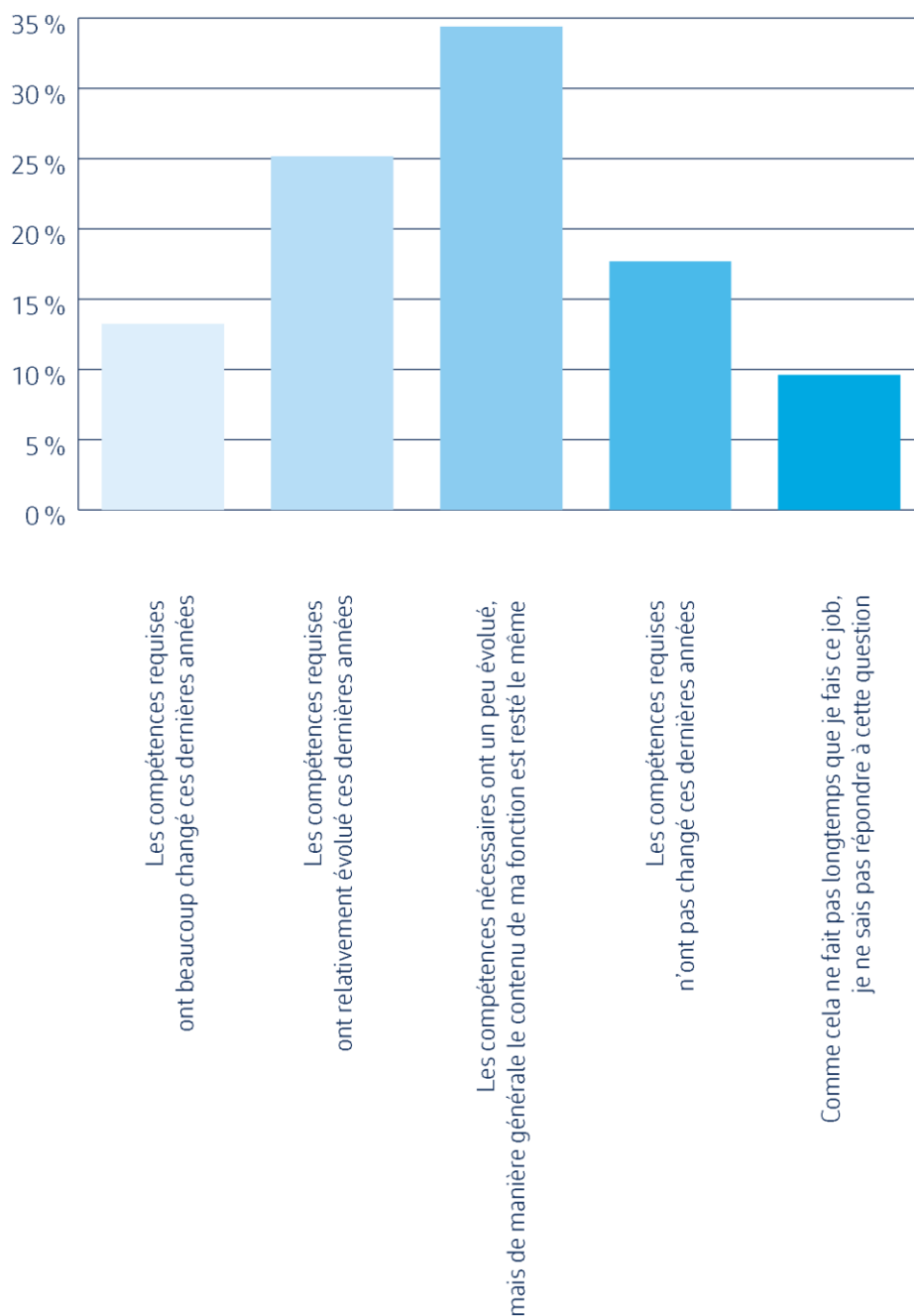
Source: European Working Condition Survey, 2015, <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys>.

Source : OCDE

Les recherches montrent également qu'il existe déjà d'importantes pénuries en personnel qualifié, alors que le nombre de tâches automatisables augmente tous les jours. Étant donné que les grandes transformations doivent encore avoir lieu, nous voyons déjà **l'impact toujours croissant de la digitalisation sur les besoins en compétences adéquates sur le marché du travail**. Il est important de veiller à maintenir ses compétences à jour, tout au long de sa carrière. **Il faut donc continuellement se former**. L'amélioration des compétences est particulièrement nécessaire pour les personnes concernées, car cela leur permet de répondre à l'évolution rapide des compétences recherchées et d'éviter tout décrochage ou exclusion du marché de l'emploi. Tout ceci est également crucial en termes de compétitivité, car ce n'est qu'en adoptant de nouvelles méthodes technologiques qu'il sera possible de rester concurrentiel, tant au niveau européen qu'international.

La CGSLB a fait ses propres recherches sur ce sujet. **Elles confirment l'évolution rapide des besoins en compétences sur le marché du travail belge**. Le graphique ci-dessous montre que **38,37 %** des répondants indiquent que les **compétences requises dans le cadre de leur métier ont relativement, voire beaucoup changé ces dernières années**.

## Pensez-vous que les compétences requises en vue d'exercer votre fonction ont beaucoup évolué au cours des dernières années ?



Source : enquête CGSLB

Il ne suffit pas d'avoir suivi un enseignement approprié ou de suivre une unique formation au cours de sa carrière. Actuellement, le contenu des emplois change rapidement et de nouveaux emplois sont créés en permanence. Il n'est tout simplement plus possible d'être préparé au contenu nouveau de ces métiers et de disposer des compétences requises à tout moment. Cela implique **de développer une culture de formation tout au long de la vie**. Dans ce contexte, il convient de se concentrer sur un éventail d'aptitudes et de compétences qui restent utiles indépendamment des évolutions technologiques concrètes. En d'autres termes, il est nécessaire de s'assurer que la population active continue à avoir certaines compétences que les machines et les robots n'ont pas. Comme mentionné précédemment, le raisonnement logique, le jugement critique, la créativité et les compétences

interactives sont particulièrement nécessaires et gagneront encore en importance. À l'avenir, les travailleurs devront de plus en plus s'occuper de tâches complexes que les processus automatisés sont incapables d'accomplir, spécialement lorsque des problèmes surviennent.

Outre l'évolution des exigences en matière de compétences sur le marché du travail, il reste bien sûr crucial de faire entrer tous les citoyens dans la culture numérique. Cela ne signifie pas que tout le monde doit devenir informaticien ou être capable de programmer, mais **suffisamment d'efforts doivent être faits pour que tout le monde puisse disposer au minimum de compétences numériques de base** et, de préférence, davantage. Pendant la crise du coronavirus, il a été clairement démontré qu'un minimum de compétences numériques de base est progressivement devenu nécessaire. L'utilisation généralisée des outils de communication numérique pendant la période de confinement, tant dans la sphère privée que dans l'éducation et le travail, a eu une valeur ajoutée évidente mais a également mis en lumière et renforcé la fracture numérique. Cette question est traitée plus en détail dans le chapitre sur l'e-gouvernance.

Une étude sur la digitalisation de la Hans Böckler Stiftung résume bien cette nécessité : « **La formation est essentielle**, non seulement pour **assurer la subsistance des individus**, mais aussi pour garantir un auto-développement **et une participation suffisante à la société**, ce qui devrait conduire à une plus grande satisfaction tant au niveau de la vie professionnelle que dans sa vie privée ».

### 4.3 Nouveaux systèmes d'enseignement et de formation<sup>30</sup>

Comme l'ont également déclaré les partenaires sociaux au sein du CESE, **les systèmes d'éducation et de formation actuels doivent être réformés en profondeur** afin de les adapter à l'évolution des compétences requises par la digitalisation. Les pouvoirs publics doivent prévoir des ressources financières supplémentaires pour réaliser ces réformes et pour préparer de manière adéquate les professeurs qui dispensent ces cours.

Il faut **instaurer un système éducatif plus performant**, dès l'école primaire. Il est fondamental que tous les élèves acquièrent des **compétences numériques de base** dès le départ. Ce n'est qu'un début : il est tout aussi important, dès l'école primaire, de poser les bases de l'apprentissage tout au long de la vie, ce qui implique de se concentrer sur les aptitudes et les compétences qui sont essentielles pour pouvoir participer à cette formation continue, également à un âge plus avancé. Il ne faut **négliger aucune étape de la scolarité des élèves** pour que ceux-ci soient **préparés aux exigences futures** qui seront nécessaires tout au long de leur carrière.

Une **manière intéressante** de s'assurer que les aptitudes et les compétences des étudiants soient adaptées aux besoins changeants du marché du travail est le système de **la formation en alternance ou formation duale** qui combine l'étude et le travail. À l'exception de la Communauté germanophone, ce type d'apprentissage n'est pas tellement appliqué en Belgique. Pourtant, l'avantage de ce système, c'est que les étudiants qui réussissent entrent sur le marché du travail avec des qualifications hautes et adaptées et courent donc moins le risque de se retrouver sans emploi à long terme à cause de l'automatisation. Remarquons que la Flandre vient d'instaurer l'apprentissage en alternance comme une forme d'enseignement secondaire et fait des efforts pour promouvoir l'image de ce type d'enseignement. Il est prévu aussi, à partir de 2021, de le prévoir dans l'enseignement supérieur et dans l'éducation des adultes.

---

<sup>30</sup> Hans Böckler Stiftung, *Let's Transform Work!*, 2018; CESE, *Digitalisation, intelligence artificielle et équité: comment renforcer la position de l'Union européenne dans la course mondiale aux compétences et aux formations futures tout en favorisant l'intégration sociale?*, 2019; OECD Employment Outlook 2019; Massachusetts Institute of Technology, [About OCW](#), geconsulteerd in maart 2020.

Pour nous, en tant qu'organisation syndicale, la première priorité est de renforcer les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie. **Le rythme rapide des évolutions technologiques requiert une mise à jour régulière des compétences. Proposer des formations sur le lieu de travail** est une des conditions nécessaires permettant de répondre à ces évolutions en évitant des conséquences sociales trop négatives. Si le reclassement et la formation continue peuvent être organisés par l'employeur, nous pensons qu'une coopération renforcée entre les établissements d'enseignement et les partenaires sociaux est également nécessaire. Les **syndicats devraient également être suffisamment impliqués dans le contenu et la conception des formations** proposées, non seulement pour vérifier la qualité des cours, mais aussi pour s'assurer que les droits fondamentaux sociaux et la sécurité au travail des personnes formées sont respectés. Ces dernières ne peuvent pas être exploitées. L'objectif est que tout le monde y gagne : l'entreprise, les personnes en formation et la société en général.

Il est certain que la formation contribue et a toujours contribué à l'épanouissement personnel de chacun, ainsi qu'au développement économique de la nation au sens large et **plus les changements sont dynamiques, plus la formation s'impose** afin de continuer à garantir des possibilités suffisantes de participation au marché du travail. Il va sans dire que la digitalisation est un changement dynamique, nécessitant un enseignement et une formation adaptés en vue de maintenir des niveaux de compétences et de connaissances requises.

Toutefois, investir dans la formation ne suffira pas à répondre à la révolution technologique et numérique. La recherche comparative internationale met en lumière les limites d'une certaine **formation souvent axée sur des questions telles que la santé et la sécurité. Ce type de cours contribue en réalité peu à l'évolution des exigences en matière de compétences.** L'OCDE recommande, en vue d'assurer une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi, aux décideurs politiques et aux partenaires sociaux d'avoir recours à des exercices d'évaluation et d'anticipation des besoins de compétences. Dans ce contexte, les besoins en compétences et connaissances appropriées sont régulièrement évalués afin d'adapter les programmes de formation. Certains pays subordonnent l'aide financière aux résultats qui visent à combler les déficits en compétences sur le marché de l'emploi. Ou un soutien financier plus important est accordé lorsque la formation a explicitement pour objet de répondre au manque de certaines compétences. Enfin, l'OCDE recommande de diffuser à grande échelle les enseignements tirés de ces exercices d'évaluation et d'anticipation des besoins de compétences, notamment auprès des professeurs, afin que ceux-ci puissent en tenir compte lors de l'élaboration de leurs cours.

Il est essentiel de réformer, d'innover et d'optimiser l'enseignement et les systèmes d'apprentissage tout au long de la vie dans le contexte de la digitalisation. Si cela signifie d'adapter les méthodes traditionnelles de l'éducation et de la formation – souvent les systèmes les plus appropriés malgré l'évolution de leurs contenus – aux compétences du 21<sup>ème</sup> siècle, la **digitalisation offre également des opportunités pour rendre l'enseignement plus accessible et plus concret**, en particulier pour ceux qui ne sont pas en mesure de participer physiquement aux cours. Dans ce cadre, la technique « **MOOC** » (Massive Open Online Course) que l'on peut traduire par « **cours en ligne ouvert et massif** » est particulièrement intéressante. Il s'agit de cours proposés en ligne à un grand nombre de participants, dans un contexte international ou non. Les leçons et le matériel de cours sont mis à disposition sur Internet. MOOC est un apprentissage assisté par voie électronique qui repose sur Internet pour l'interaction enseignant-élève. Cette forme d'enseignement a l'avantage de rendre certains cours accessibles à un moindre coût et parfois même de manière entièrement gratuite. La fermeture d'écoles, d'universités et d'instituts de recherche pendant la crise du coronavirus a démontré le potentiel de l'enseignement numérique à distance. Toutefois, d'importantes lacunes ont



également été révélées, en particulier parmi les groupes cibles les plus vulnérables. Il faut en tirer les leçons pour le développement de ces systèmes dans le futur.

Exemple : Mussachusetts Institute of Technology (MIT)

**Le Massachusetts Insitute of Technology (MIT) a dispensé 2400 cours ces dernières années. 500 millions de visiteurs ont ainsi eu la possibilité de s'instruire gratuitement.** En général, il s'agit de formations de grande qualité. Tout le monde est autorisé à y participer, sans qu'aucune distinction financière ou intellectuelle ne soit faite. Toutefois, une analyse de l'OCDE montre que les MOOC sont principalement utilisés par des personnes déjà hautement qualifiées qui disposent également d'un travail. Il faut donc veiller à ce que ce type de formations soient proposées aux groupes cibles plus vulnérables qui, comme expliqué dans le point suivant, ont moins accès à la formation.

#### 4.4 Accroître la participation des groupes cibles vulnérables<sup>31</sup>

Si l'évolution rapide des exigences en matière de compétences risque d'avoir un impact sur l'ensemble de la population active, il est certain que les **travailleurs peu qualifiés** se retrouvent dans une **position plus vulnérable** encore, car ils effectuent souvent **des tâches plus répétitives et plus simples** que les autres travailleurs. La **probabilité que leur emploi** soit entièrement ou partiellement **automatisé** à l'avenir est réelle, tandis que de **nombreuses personnes sous-qualifiées sont aujourd'hui déjà au chômage** en raison de l'insuffisance de leurs compétences par rapport aux exigences des offres d'emplois disponibles. Par ailleurs, il y a d'autres catégories qui se retrouvent dans une situation vulnérable : les travailleurs **employés par le biais de contrats atypiques**. **Ceux occupés à temps partiel, les indépendants, les intérimaires et les freelances** ont tous moins accès aux possibilités de formation et rencontrent donc plus de difficultés à améliorer leurs compétences. Enfin, les travailleurs âgés semblent également avoir plus de problèmes à acquérir de nouvelles compétences.

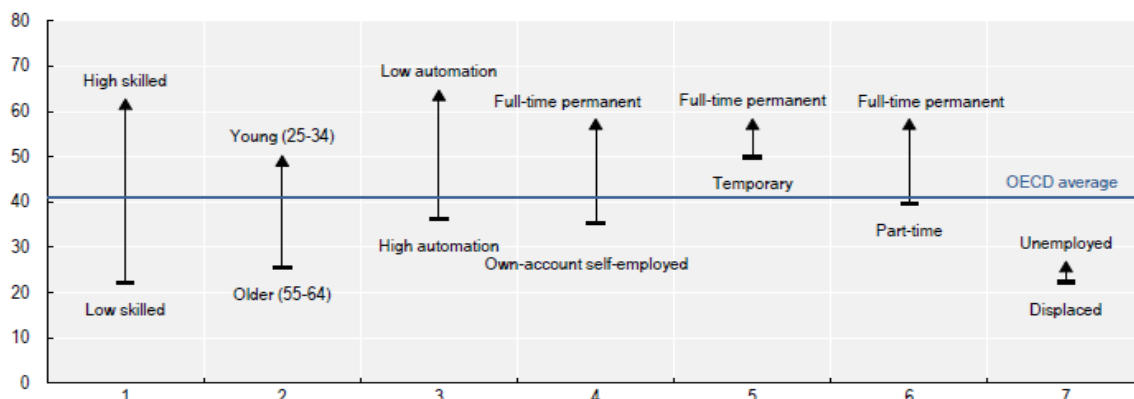
D'après l'OCDE, les travailleurs les plus vulnérables sont laissés pour compte lorsqu'il s'agit de bénéficier de formations, alors que ce sont eux qui en ont le plus besoin.

---

<sup>31</sup> OECD Employment Outlook 2019; OESO, *Productivity report Belgium, 2019*; CEPS, EFTHIEA & HIVA, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, 2020; HIVA, *De arbeidskwaliteit van uitzendwerk: knelpunten en ongelijkheden*, 2020.

**Figure 6.5. Participation in job-related training by group, OECD average**

Share of adults (age 16-65) in each group that participate in training, 2012/2015



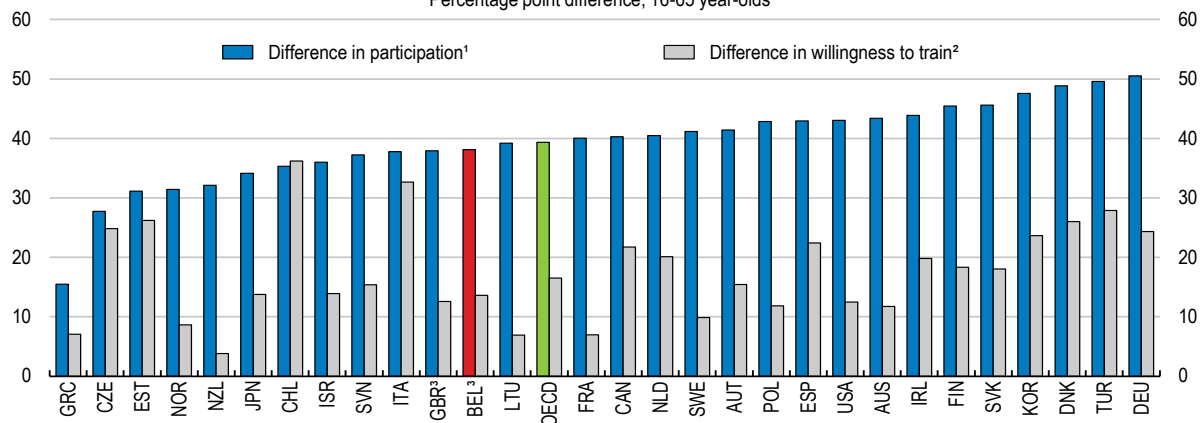
Note: Share of adults who participated in formal or non-formal job-related training over the previous 12 months. Data refer to 2012 for most countries, except for Chile, Greece, Israel, Lithuania, New Zealand, Slovenia and Turkey where they refer to 2015. Low (high) skilled refers to adults who score at level 1 or below (levels 4 or 5) on the PIAAC literacy scale. High (low) automation refers to adults at high (low) risk of automation. Own-account workers are the self-employed without employees. Temporary refers to workers on fixed term or temporary work agency contracts. Part-time refers to adults who work less than 30 hours per week. Full-time permanent are adults in full-time jobs with an indefinite work contract. Unemployed refers to all unemployed who have not been dismissed for economic reasons in their last job; displaced refers to unemployed adults who have been dismissed for economic reasons in the last job. The OECD average (40%) refers to the unweighted average participation in job-related training among all adults among OECD countries participating in the Survey for Adult Skills (PIAAC). Source: Survey of Adult Skills (PIAAC) (2012, 2015), <http://www.oecd.org/skills/piaac/>.

Source : OCDE

**La même tendance se dessine en Belgique : il existe des différences significatives en termes de participation à la formation entre certains groupes sur le marché du travail.** Le graphique ci-dessous montre l'écart très important en terme de participation à la formation entre les personnes hautement qualifiées et celles qui sont peu scolarisées (la Belgique se situe en dessous de la moyenne de l'OCDE).

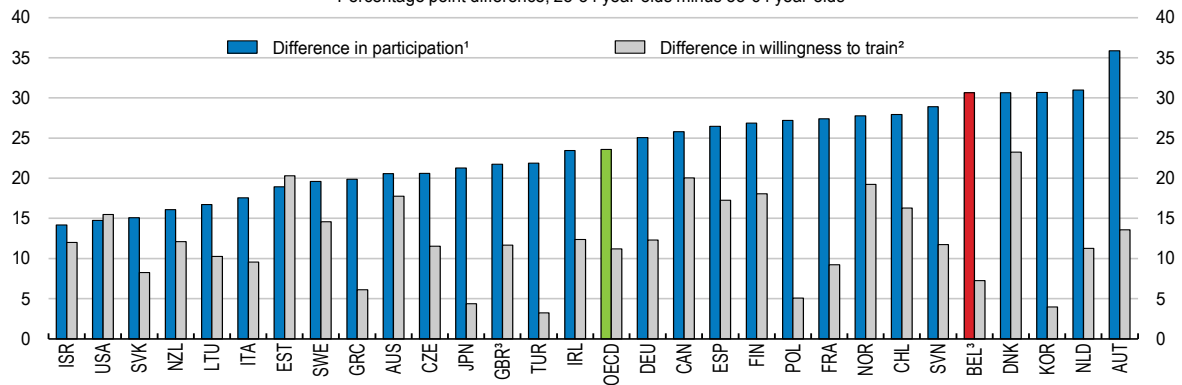
**A. Differences in training participation and willingness to train between high and low-skilled adults**

Percentage point difference, 16-65 year-olds



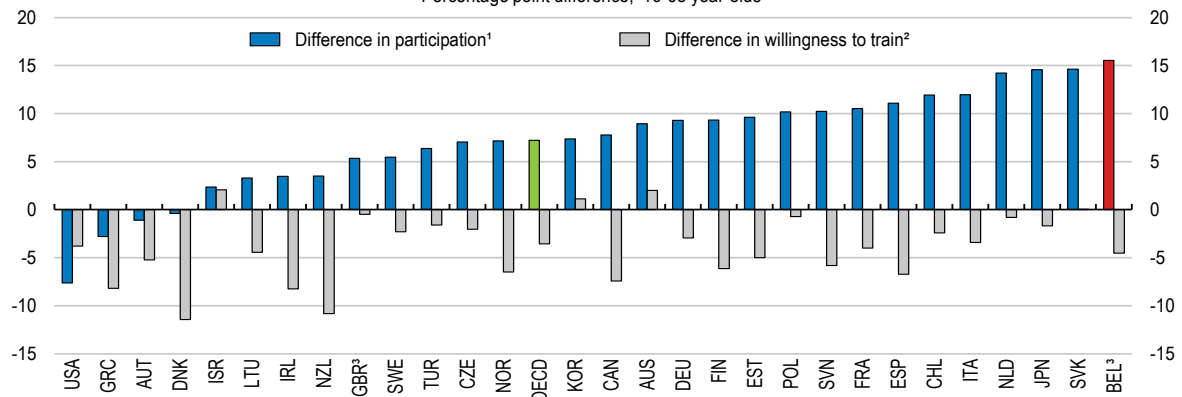
En termes absolus, l'écart de participation à la formation entre les jeunes et les personnes âgées est légèrement plus faible, mais la Belgique présente l'une des différences les plus marquantes de tous les pays de l'OCDE :

**B. Differences in training participation and willingness to train between young and older adults**  
Percentage point difference, 25-34 year-olds minus 55-64 year-olds



**Nulle part ailleurs dans l'OCDE, on ne retrouve une telle différence de participation entre les travailleurs temporaires et les travailleurs fixes.**

**C. Differences in training participation and willingness to train between full-time permanent and temporary workers**  
Percentage point difference, 16-65 year-olds



Source : OCDE

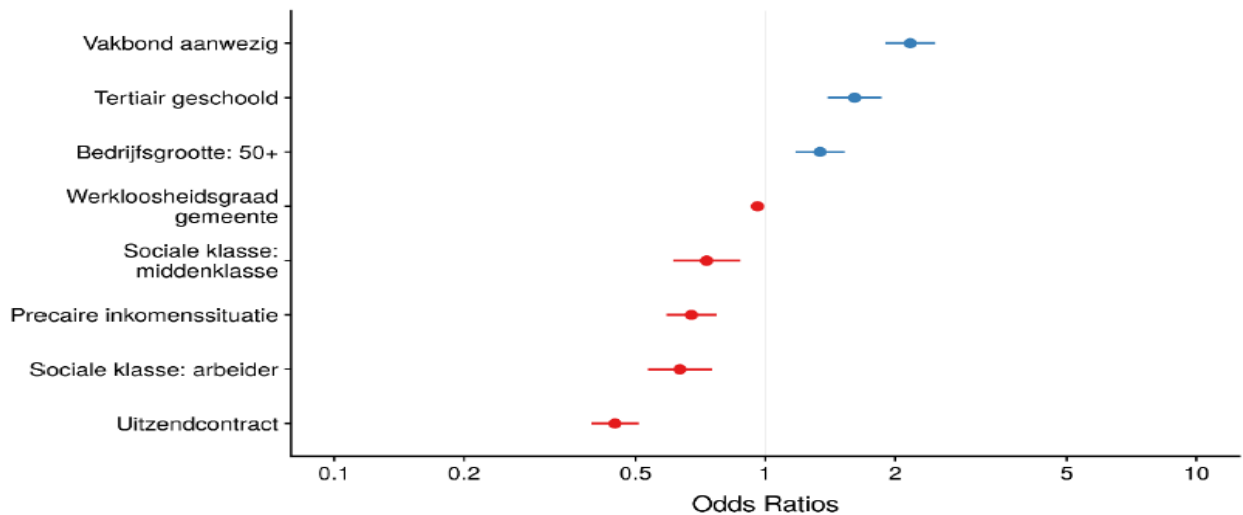
En outre, parmi les travailleurs temporaires, le problème semble être encore plus grand pour les **travailleurs intérimaires**. D'après une étude de l'HIVA, **60 % d'entre eux affirment ne pas avoir eu la possibilité de suivre une formation au cours des 12 derniers mois** (un pourcentage deux fois plus élevé qu'auprès des non-intérimaires (32 %)). Parmi les travailleurs intérimaires en situation précaire, ce taux augmente à 68 %. Enfin, 60 % de la catégorie de travailleurs ayant eu l'opportunité de suivre une ou plusieurs formations indiquent que cette formation leur a permis d'améliorer leurs méthodes de travail.

L'étude de l'HIVA montre également que la présence d'un syndicat dans l'entreprise a un impact positif sur le travailleur intérimaire : alors que son statut ne lui permet pas souvent de suivre une formation, la représentation syndicale incite les employeurs à ne pas l'oublier.

**Visualisation du modèle de régression logistique relatif à la probabilité que les intérimaires et les non-intérimaires reçoivent une formation**

**Une position socioéconomique faible diminue les chances de suivre une formation, la présence d'un syndicat dans l'entreprise les augmente.**

*Rapport de cotes pour la probabilité que le travailleur fixe ou l'intérimaire ait reçu une formation au cours des 12 dernières mois*



Bron: HIVA – ACV Uitzendenquête 2019, N = 5.199 (ongewogen)

Source : HIVA

Un **dernier groupe cible vulnérable** n'ayant **pas accès à la formation** est celui des **travailleurs occupés sur une plateforme numérique**. Bien qu'aucune donnée ne soit disponible sur leur participation effective, des études internationales montrent qu'ils n'ont pratiquement pas de possibilités de se former dans le cadre de leur travail. Comme pour le reste, les plateformes considèrent que les travailleurs doivent eux-mêmes investir dans la formation afin d'acquérir/améliorer leurs compétences. Pour ces micro-travailleurs, qui sont payés à la prestation, il s'agit d'un investissement très (trop) coûteux, car il s'agit également de temps qu'ils ne peuvent pas consacrer à leur travail. En outre, ces plateformes ne souhaitent pas courir le risque d'être considérées comme « employeur ». **Dès lors, le seul fait que ces plateformes ne soient pas disposées à investir elles-mêmes dans la formation de leurs travailleurs défavorise fortement l'accès à la formation** de ces travailleurs.

Si l'on veut que chacun ait la possibilité à terme de continuer à se former, une **attention particulière doit être consacrée à ces groupes cibles vulnérables**. Cela permettra de minimiser les effets négatifs potentiels de la digitalisation.

Si la digitalisation avec ses exigences de compétences a un côté négatif, il convient également de signaler son côté positif : **les nouvelles technologies peuvent aussi faciliter l'accès au marché du travail**. Elles peuvent permettre **l'acquisition de compétences**, notamment pour les personnes handicapées ou les personnes qui se trouvent en situation d'isolement, car elles offrent l'opportunité d'améliorer les connaissances et aptitudes grâce à des applications numériques. Pensons par exemple à la technique MOOC ou « cours ouverts massifs en ligne » que nous avons déjà citée.

#### 4.5 Efforts de formation en Belgique<sup>32</sup>

Dans le cadre de l'évolution rapide des besoins en termes de nouvelles compétences, il est pertinent d'analyser les **performances de la Belgique** en matière **d'efforts de formation en général et de formation numérique en particulier**, même si la distinction entre ces deux types d'enseignement n'est pas toujours nécessaire. Améliorer les compétences des travailleurs est souvent lié à l'évolution des

<sup>32</sup> Conseil central de l'Economie, *Le REC 2018-2019*, 2019; Eurostat, *Statistics A-Z: education and training*, consulté en avril 2020 ; OCDE, *In-Depth Productivity Review of Belgium*, 2019

processus de production et des méthodes de travail dans l'entreprise, ainsi qu'à d'autres facteurs influencés par les développements technologiques.

#### 4.5.1 Statistiques relatives à la formation en Belgique

D'après les chiffres de 2016 sur l'éducation des adultes (25-64 ans), **45,2% des personnes ont indiqué avoir suivi une formation (formelle/informelle) au cours des 12 mois précédant l'enquête**. Ces chiffres évoluent dans le bon sens : en 2007 ce taux était de 40,5 %, en 2011 de 37,7 %.

	2007	2011	2016
<b>UE 28</b>	35,2	40,3	45,1
<b>Belgique</b>	40,5	37,7	45,2
<b>Allemagne</b>	45,4	50,2	52,0
<b>France</b>	34,9	50,5	51,3
<b>Luxembourg</b>		70,1	48,1
<b>Pays-Bas</b>	44,6	59,3	64,1
<b>Suède</b>	73,4	71,8	63,8

Source : Eurostat

La Belgique fait un peu mieux que la moyenne européenne, mais n'atteint pas le niveau des **pays voisins qui investissent nettement plus dans l'enseignement des adultes**. En outre, cet écart semble se creuser.

Le graphique ci-dessous donne une répartition du taux de participation à la formation de la population belge (25-64 ans) selon le niveau de qualification (peu qualifié, moyennement qualifié, hautement qualifié). **Il est frappant de constater l'écart important de participation entre les différents niveaux de scolarisation.**

#### Participation à une formation au cours des 12 mois précédant



Source : graphique du service d'étude sur la base de données d'Eurostat

Le tableau ci-dessous indique le pourcentage des 25-64 ans qui ont suivi une **formation au cours des 4 semaines précédant l'enquête**. C'est l'indicateur le plus couramment utilisé pour comparer les efforts de formation réalisés par les pays au niveau européen. Les **mauvaises prestations de la Belgique par rapport aux pays voisins et à la moyenne européenne apparaissent clairement**.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>UE 28</b>	9,5	9,5	9,3	9,1	9,2	10,7	10,8	10,7	10,8	10,9	11,1	11,3
<b>Belgique</b>	7,1	7,1	7,4	7,4	6,9	6,9	7,4	6,9	7,0	8,5	8,5	8,2
<b>Allemagne</b>	8,1	8,0	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	8,5	8,4	8,2	8,2
<b>France</b>	6,0	5,7	5,0	5,5	5,7	17,8	18,4	18,6	18,8	18,7	18,6	19,5
<b>Luxembourg</b>	8,7	13,8	13,5	13,9	14,2	14,6	14,5	18,0	16,8	17,2	18,0	19,1
<b>Pays-Bas</b>	17,4	17,4	17,0	17,1	16,9	17,9	18,3	18,9	18,8	19,1	19,1	19,5
<b>Suède</b>	22,5	22,5	24,7	25,3	27,0	28,4	29,2	29,4	29,6	30,4	31,4	34,3

Source : tableau du service d'étude sur la base de données d'Eurostat

**Il y a quelques années encore, les employeurs belges étaient tenus d'investir 1,9 % de la masse salariale dans la formation de leur personnel.** Bien que ce cadre juridique imposant cette mesure n'existe plus aujourd'hui, **les partenaires sociaux du Conseil central de l'Économie continuent à utiliser cet indicateur pour mesurer les efforts de formation consentis par les employeurs et suivre leur évolution.** Ces chiffres ont été actualisés dans le cadre du Rapport Emploi-Compétitivité (REC) 2018-2019 publié fin 2019. Nous constatons qu'en dépit des évolutions technologiques constantes et des importants défis en matière de compétences qu'elles représentent, **les employeurs belges n'ont nullement augmenté leurs efforts de formation depuis 2012.** Il n'est même pas question de stagnation mais de diminution.

Tableau 4-1: Indicateurs financiers

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>I. Investissement des employeurs en faveur de la formation continue</b>						
<b>BILANS SOCIAUX</b>						
<i>Données de la centrale des bilans BNB:</i>						
Formation formelle	1,07%	1,08%	1,07%	1,07%	1,03%	1,01%
Formation informelle	0,43%	0,44%	0,43%	0,45%	0,43%	0,45%
<i>Nouvelle méthodologie:</i>						
Formation formelle	1,41%	1,40%	1,43%	1,38%	1,40%	1,37%
Formation informelle	0,68%	0,69%	0,68%	0,69%	0,64%	0,67%
Formation formelle et informelle	2,09%	2,09%	2,11%	2,07%	2,05%	2,04%
<b>ENQUETE CVTS</b>						
Formation formelle (données 2010)	2,4%*	2,4%*	2,4%*	2,4%**	2,4%**	2,4%**
<b>II. Investissement des employeurs en faveur de la formation initiale</b>						
<b>BILANS SOCIAUX</b>						
	0,06%	0,09%	0,08%	0,07%	0,07%	0,07%

Une nouvelle méthodologie a été proposée en 2014 par le secrétariat, la BNB et le Steunpunt WSE pour répondre aux lacunes et incohérences détectées par l'analyse des données brutes du bilan social du CCE dans le cadre des travaux du GECE tels que repris dans son rapport de 2014. Ces nouveaux indicateurs sont construits à partir des données brutes auxquelles une correction a été apportée pour le "PAC" (Personnel Absence Cost) compris dans le coût net de formation formelle et pour le PAC compris dans le coût net de formation informelle ainsi que pour les cotisations comprises dans le coût net de formation formelle.

\* Cet indicateur se rapporte à l'année 2010 et concerne uniquement les entreprises des secteurs appartenant aux sections B à N, R et S de la nomenclature NACE-BEL 2008, disposant d'un effectif moyen d'au moins 10 travailleurs

\*\* Cet indicateur se rapporte à l'année 2015 et concerne uniquement les entreprises des secteurs appartenant aux sections B à N, R et S de la nomenclature NACE-BEL 2008, disposant d'un effectif moyen d'au moins 10 travailleurs

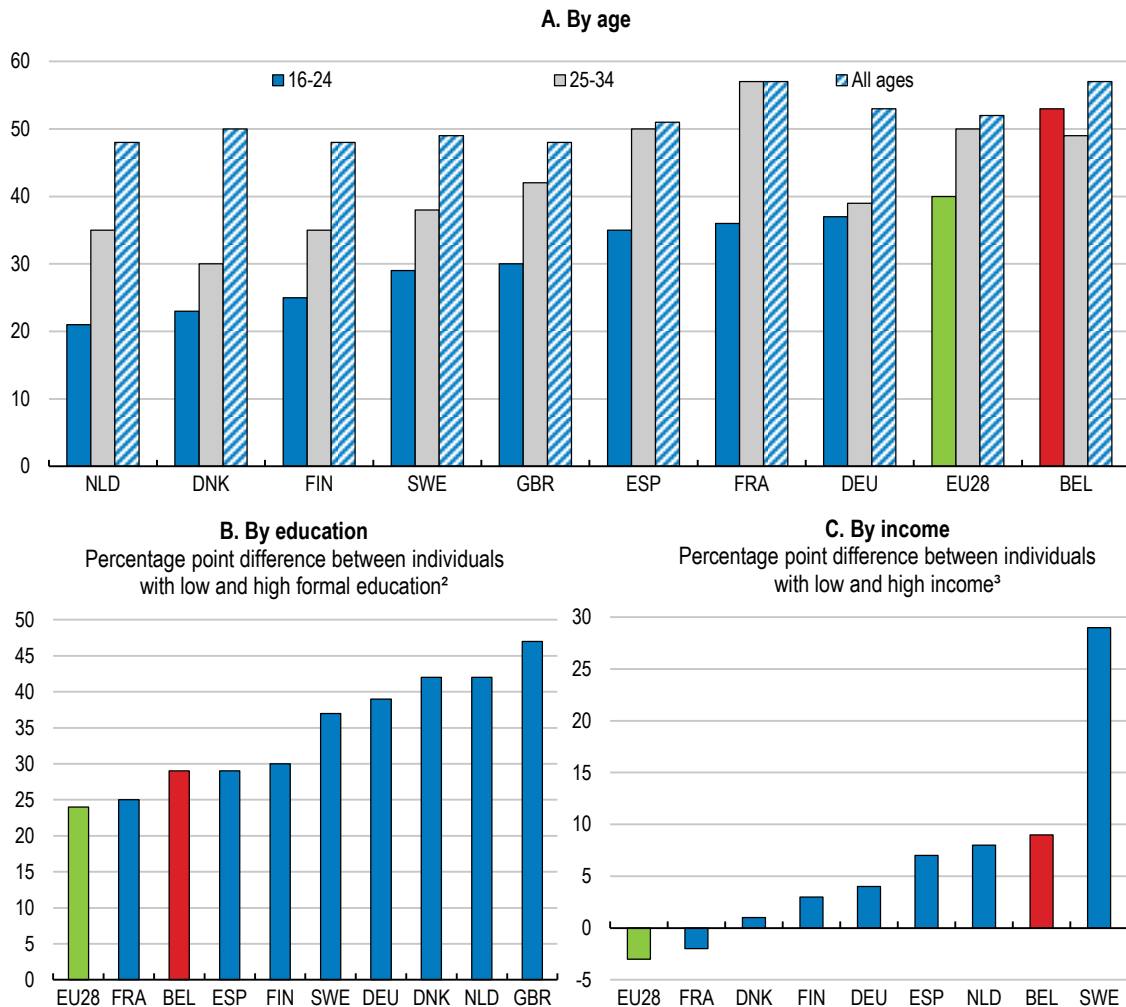
Sources : bilans sociaux, calculs du Steunpunt werk, de la BNB et du secrétariat du CCE.

Source : CCE

Outre les efforts de formation générale où l'accent est mis sur des compétences telles que l'interaction sociale, le jugement critique et la créativité, les **compétences numériques gagneront toujours en importance.** Tant les pouvoirs publics (voir également le chapitre sur l'e-gouvernement) que les entreprises doivent miser sur ce type de formations. D'après les chiffres de l'OCDE, le chemin est encore long : **près de 60 % des Belges ne disposent que de compétences de base** (et encore). Même chez la moitié des jeunes, la compétence numérique n'est pas innée. Il est frappant de constater **l'écart important entre les personnes peu scolarisées et celles hautement qualifiées.**

**Figure 4.1. Digital skills are low, especially for some groups**

Percentage of respondents claiming to have basic and lower-than-basic digital skills<sup>1</sup>, 2017



1. Excluding individuals that did not use the internet in the 3 months preceding the survey and whose digital skills could therefore not be assessed.

2. Individuals aged between 25 and 54 years.

3. High income refers to individuals living in a household with income in the fourth quartile and low income refers to individuals living in a household with income in the first quartile.

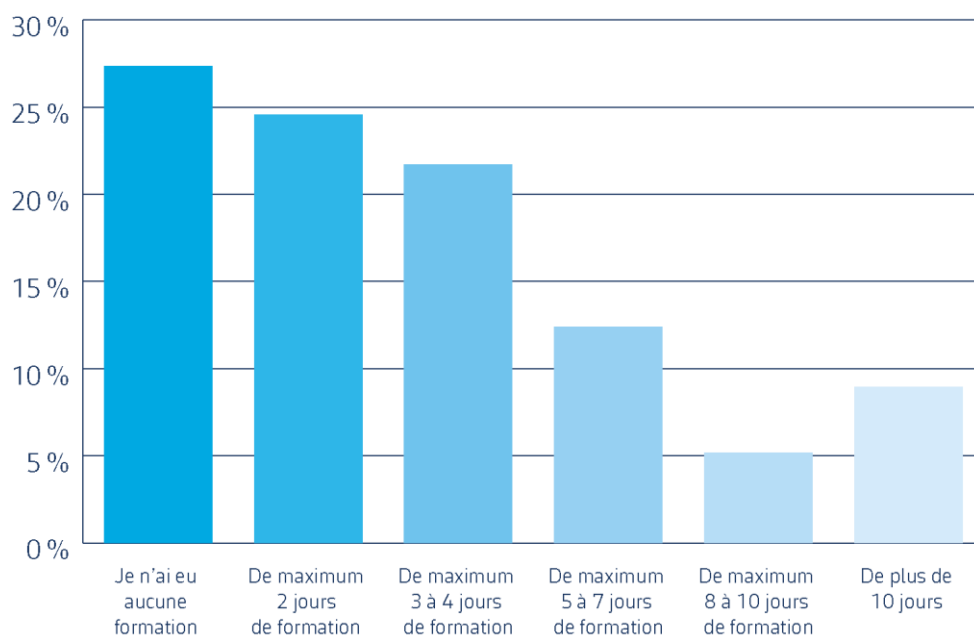
Source: Eurostat (2019), "Self Reported Skills Statistics", Eurostat Database.

Source : OCDE

Étant donné que bon nombre de personnes sur le marché du travail disposent de compétences numériques jugées insuffisantes, **il incombe aux entreprises de faire des efforts supplémentaires en termes d'apprentissage**. Toutefois, le **gouvernement également doit investir davantage dans la formation des chômeurs**. C'est même crucial dans le contexte des évolutions technologiques. D'après une étude de l'OCDE, en **Belgique**, les **investissements publics en formation des groupes cibles vulnérables se limitent à 0,16 % du PIB**, soit 40% de moins que la moyenne de l'OCDE.

La CGSLB a également analysé la situation et a constaté que ses membres et délégués sont malheureusement logés à la même enseigne : **plus de la moitié des personnes interrogées indiquent n'avoir bénéficié en 2019 d'aucune formation ou de maximum 2 jours de formation**. Seul un quart de nos affiliés interrogés disent avoir eu droit à au moins 5 jours de formation.

## En 2019, de combien d'heures de formation avez-vous bénéficié sur le lieu du travail/dans un contexte professionnel ?

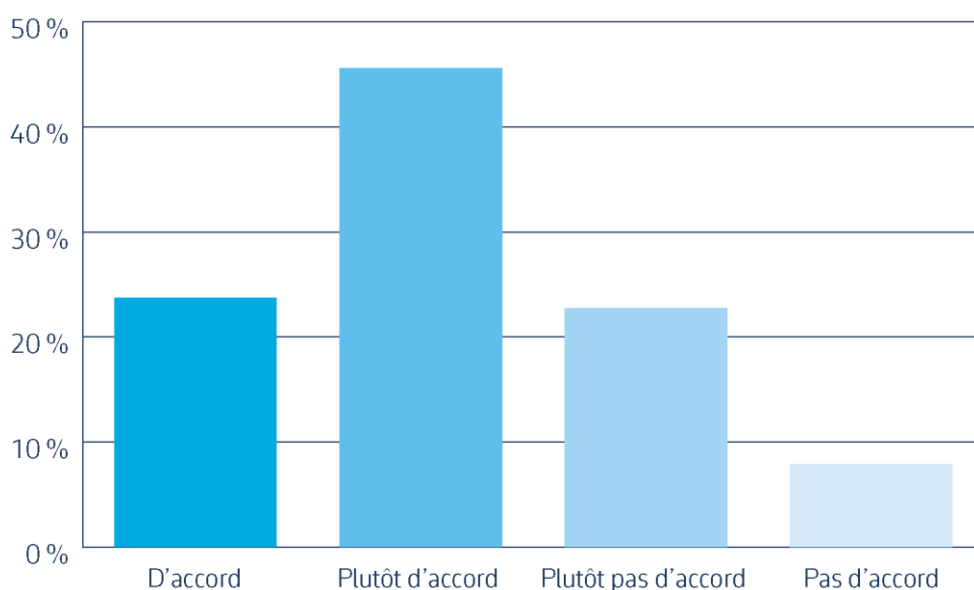


Source : enquête CGSLB

Parmi ceux qui ont eu l'opportunité de suivre une ou plusieurs formations en 2019, il apparaît que **seuls 22 % des répondants ont pu bénéficier de formations générales qui ne sont pas directement liées à leur fonction.**

Bien que l'on pointe souvent le manque réel de culture d'apprentissage au sein de la population belge, en insinuant que les mauvaises statistiques dans le domaine de l'apprentissage tout au long de la vie sont le résultat de la mauvaise volonté des **travailleurs, deux tiers de ces derniers disent souhaiter suivre davantage de formations.** Seuls 7,90 % des travailleurs indiquent être opposés à toute forme de formation.

## Est-ce que vous aimeriez recevoir plus de jours de formation ?

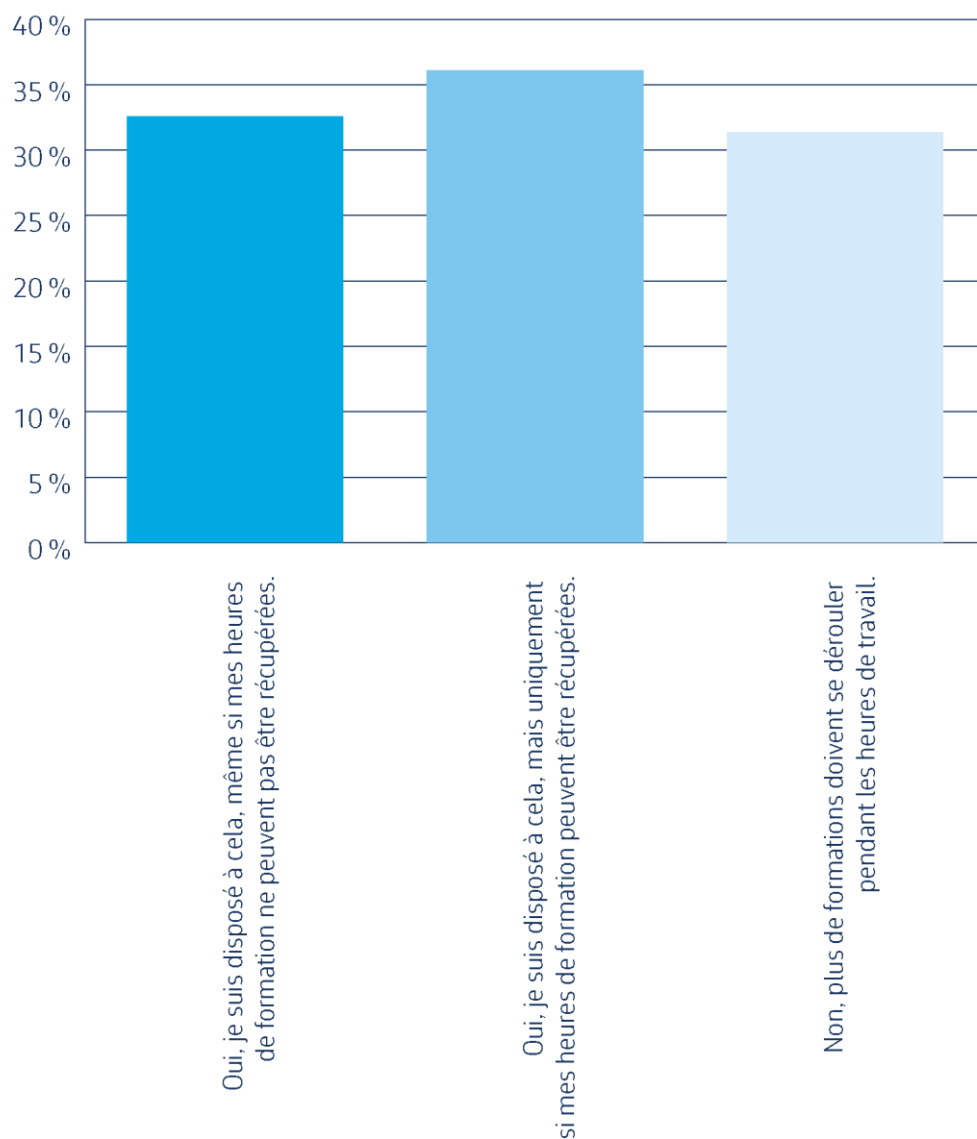


Source : enquête CGSLB



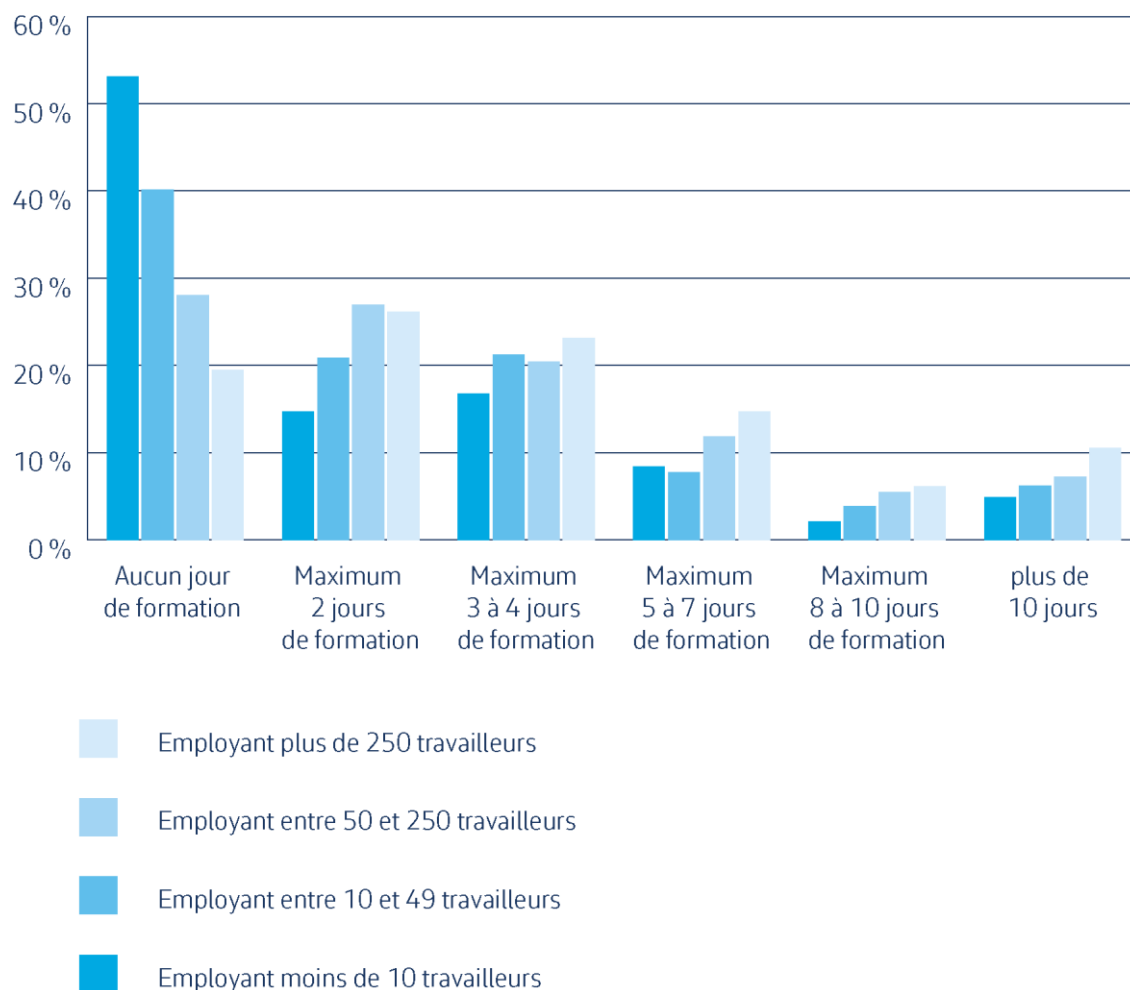
Il est frappant de constater que 68,25% des personnes interrogées qui souhaiteraient davantage s'instruire indiquent qu'elles sont disposées à suivre des formations en dehors des heures de travail mais plus de la moitié estiment qu'elles devraient recevoir une compensation pour les heures suivies.

### Etes-vous disposé à suivre des formations en dehors de vos heures de travail dont les frais seraient pris en charge par votre employeur ?



Autre constat : **les travailleurs occupés dans les petites entreprises bénéficient en moyenne de nettement moins de formations que les travailleurs employés dans les grandes sociétés.**

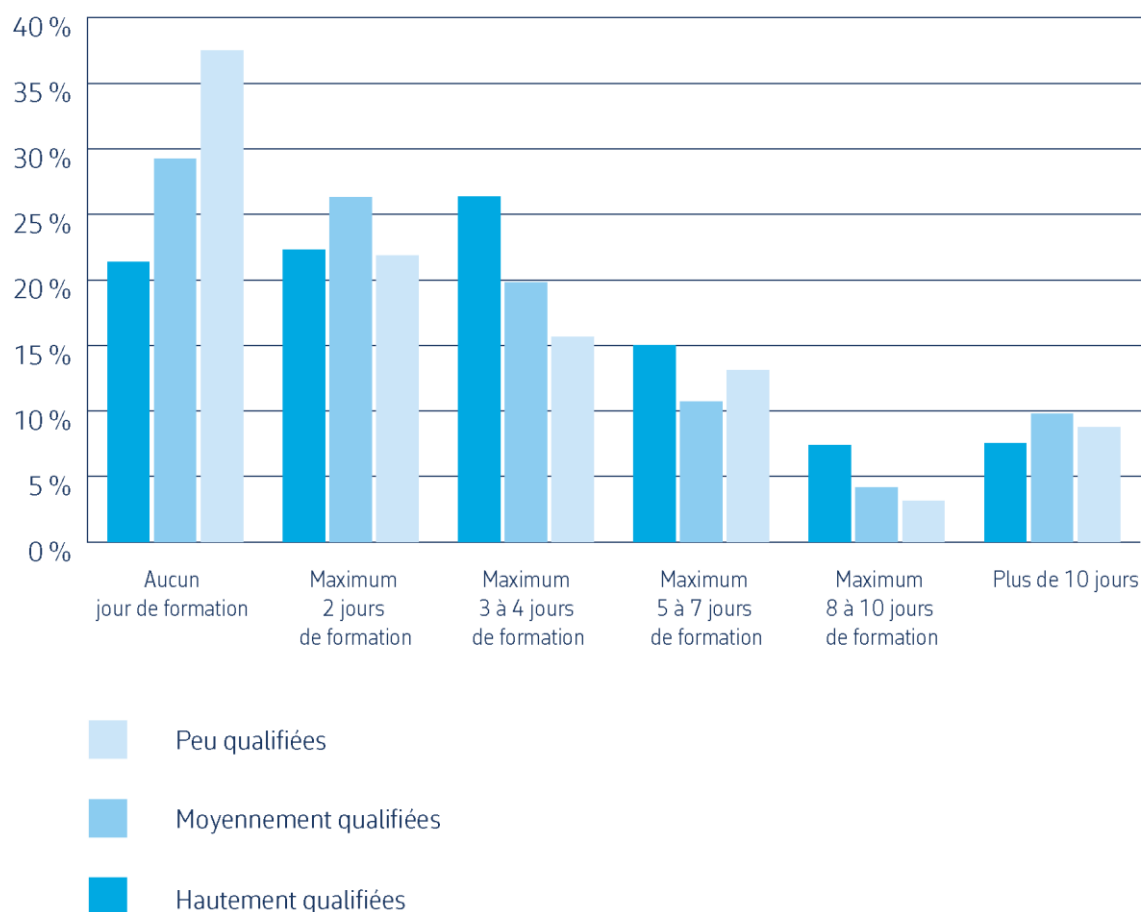
## Nombre de jours de formation dispensés en fonction de la taille de l'entreprise



Source : enquête CGSLB

En outre, une différence importante se manifeste en fonction du niveau d'enseignement du travailleur en question. Les conclusions de la littérature scientifique sont confirmées dans notre propre enquête, **les personnes peu qualifiées suivent moins de formations**, sur une base annuelle, que les personnes hautement qualifiées :

## Nombre de jours de formation dispensés en fonction du niveau de scolarisation



Source : enquête CGSLB

### 4.5.2 Cadre légal des efforts de formation<sup>33</sup>

Le **gouvernement Michel** a réformé en profondeur le cadre juridique des efforts de formation qui est désormais régi par la loi concernant le travail faisable et maniable du 5 mars 2017. La norme contraignante obligeant les entreprises à consacrer au moins 1,9 % de leur masse salariale à la formation a été remplacée par un « **objectif de minimum deux jours par an et par équivalent temps plein** ». Les **entreprises employant moins de 10 travailleurs sont totalement exemptées de toute obligation de formation**. En outre, les **employeurs qui ne respectent pas cette norme minimale ne peuvent pas être sanctionnés**. Ils doivent rendre compte, dans leur bilan social, de la manière dont ils ont respecté leurs obligations en matière de formation des travailleurs, sans être sanctionnés pour autant. Dans l'avis n° 2008 du Conseil national du Travail, les organisations des travailleurs critiquent fortement ces nouvelles dispositions législatives. Notre pays présente déjà des mauvais résultats en termes de formation et l'assouplissement des règles assombrit encore les perspectives. Comme les chiffres cités ci-dessus le montrent, il faut instaurer d'urgence des mesures contraignantes pour que les entreprises augmentent leurs efforts de formation en vue de mieux préparer le marché du travail belge à l'ère du numérique.

<sup>33</sup> Art. 9-21 de la loi concernant le travail faisable et maniable du 5 mars 2017, MB 15/03/2017; CNT, avis n°2008, 7 décembre 2016.

**L'inadéquation du cadre législatif belge** actuel en la matière, notamment à la lumière des transformations rapides du marché du travail, a également **été remarquée par l'OCDE** dans le rapport sur la productivité de la Belgique publié en 2019. L'OCDE souligne que ces nouvelles dispositions posent plusieurs problèmes : il n'existe pas de droit individuel par travailleur, les petites entreprises sont exemptées de l'obligation de dispenser des formations et les autres ne peuvent pas être sanctionnées, l'absence de convention collective en la matière et le trop petit effort à réaliser par les entreprises, à savoir deux jours de formation par an ce qui correspond à moins de 1% de la masse salariale.

Selon l'OCDE, afin de relever les défis, la Belgique doit développer une « culture de l'apprentissage tout au long de la vie ». Ses exigences en matière de dispense de formation sur le lieu de travail doivent être beaucoup plus élevées. Tout travailleur devrait pouvoir bénéficier de formation et pas seulement les personnes hautement qualifiées. Il faut dès lors instaurer un droit individuel. Dans ce contexte, l'OCDE cite David Autor : « *L'investissement dans le capital humain doit être au coeur de toute stratégie à long terme visant à produire des compétences qui sont complétées, plutôt que substituées, par l'évolution technologique* ».

#### **Mesures politiques proposées par la CGSLB**

**La CGSLB demande à créer un droit individuel obligeant les employeurs à proposer au moins 5 jours de formation par an par travailleur. La CGSLB demande que ce droit à 5 jours de formation minimum soit également d'application pour les travailleurs engagés sous contrats temporaires ou intérimaires.** Ces travailleurs doivent avoir droit à au moins 1 jour de formation chaque fois que la durée cumulée d'un ou plusieurs contrats atteint trois mois. **La CGSLB demande que ce droit individuel d'au moins 5 jours de formation par an et par travailleur s'applique également aux travailleurs à temps partiel.**

**La CGSLB demande que tout travailleur occupé sur une plateforme digitale ait droit à un jour de formation par 200 heures de travail prestées.** Cette obligation s'applique à toutes les plateformes reconnues dans le cadre du régime fiscal spécifique.

**La CGSLB demande que les secteurs ayant un risque de digitalisation 1 ou 2 présentent des plans de formation supplémentaires.** Comme proposé au chapitre 2, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et le SPF Economie doivent effectuer tous les deux ans une analyse d'impact sur la base de laquelle le risque de digitalisation est déterminé. Si ce risque de digitalisation est de « 1 », deux jours de formation supplémentaires par travailleur doivent être prévus, si ce risque de digitalisation est de « 2 », quatre jours de formation supplémentaires seraient nécessaires. Dans ce cas, une intervention financière du gouvernement fédéral pourrait être versée.

**La CGSLB demande un suivi annuel des efforts de formation au niveau sectoriel. Dans les secteurs qui n'atteignent pas les 5 jours de formation requis par travailleur (ou plus en cas de secteur à risque de digitalisation) pendant une période de deux années consécutives, les employeurs devraient être contraints de verser une contribution supplémentaire de 0,5 % de leur masse salariale au fonds de digitalisation.** Cette obligation continuerait à s'appliquer tant que l'objectif de formation ciblé par travailleur et par an n'est pas atteint. Les entreprises des secteurs concernés pouvant démontrer que le quota annuel de formation par travailleur est atteint seraient exemptées du paiement de cette contribution supplémentaire.

**La CGSLB demande que les travailleurs qui démissionnent pour une formation à temps plein puissent conserver leur droit aux allocations de chômage.**

La CGSLB demande une augmentation de la durée du crédit-temps **avec motif « formation » pour la porter à 48 mois**. De cette manière, les travailleurs disposent de plus de possibilités de se réorienter complètement au cours de leur carrière en faisant mieux correspondre la durée de ce crédit-temps avec la structure d'étude bachelor-master de l'enseignement supérieur.

**La CGSLB demande que chaque entreprise effectue un bilan de compétences biennuel.** Cette analyse devrait comprendre une analyse des nécessités actuelles et futures en matière d'aptitudes, afin de répondre à leurs besoins actuels et anticiper leurs besoins futurs. Ces informations devraient constituer la base de la politique de formation de l'entreprise.

**La CGSLB demande que chaque entreprise élabore un plan de formation sur une base annuelle,** dans lequel le nombre de formations dispensées seraient énumérées, ainsi que les catégories de travailleurs et de compétences visées, sur la base de ce bilan de compétences biennal. Ce plan devrait d'abord être soumis pour avis au conseil d'entreprise et/ou au CPPT, ou à la délégation syndicale, et à défaut, à l'ensemble des travailleurs. De cette façon, les travailleurs peuvent contribuer à façonner la politique de formation et indiquer leurs besoins et leurs souhaits, de sorte qu'il y ait une responsabilité partagée pour le renforcement des compétences.

**La CGSLB demande que la commission paritaire réalise un bilan de compétences tous les deux ans à l'approche des négociations en vue d'un accord sectoriel.** Comme pour les négociations au sein l'entreprise, une analyse des (nouveaux) besoins en matière de compétences devrait également être effectuée au niveau sectoriel, afin que des initiatives de formation puissent être prises à ce niveau en vue de répondre aux nécessités. Dans ce contexte, il est nécessaire de veiller à ce que l'offre de formation des secteurs soit coordonnée dans la mesure du possible avec les initiatives prises par les services régionaux de l'emploi. Cela devrait favoriser la cohérence et garantir le développement d'une offre de formation sur mesure pour les travailleurs et les demandeurs d'emploi.

La CGSLB demande que **les compétences acquises par les travailleurs au cours de leurs formations soient transférables,** permettant ainsi de favoriser la mobilité professionnelle des travailleurs et de renforcer leur position sur le marché de l'emploi. Ces compétences acquises doivent pouvoir être utiles aux travailleurs tout au long de leur carrière professionnelle.

La CGSLB demande au SPF Emploi de développer une base de données dans laquelle le travailleur peut faire enregistrer toutes les formations qu'il a suivies auprès de son ou de ses employeurs. Dans ce contexte, les parties concernées – soit elles-mêmes, soit par l'intermédiaire du syndicat – auraient la possibilité de consulter la liste des formations suivies auprès d'employeurs actuels ou anciens dans le cadre de futures candidatures.

Une politique régionale pour permettre la validation des compétences est un élément nécessaire pour les travailleurs dans leur recherche d'emploi ou de réorientation professionnelle. Une coopération forte au-delà des limites de compétence est une nécessité absolue.

## 5. Rôle de la concertation sociale<sup>34</sup>

Comme cela a déjà été abordé au point 3.3, la digitalisation du marché du travail s'accompagne de questions relatives au **statut juridique** des travailleurs actifs dans ces nouveaux segments créés par la digitalisation. Cette question n'est pas uniquement importante sur le plan individuel, mais a également des **implications au niveau du droit collectif du travail**.

### 5.1 Les droits fondamentaux basés sur le droit collectif du travail

Les **quatre fondements** du droit collectif du travail sont :

- la liberté syndicale ;
- le droit à la négociation collective ;
- le droit de grève ;
- le droit à la consultation et à l'information.

Du point de vue du droit international et européen, il existe de bons arguments pour accorder ces droits non seulement aux travailleurs salariés au sens strict, mais aussi à certaines catégories de travailleurs indépendants. Toutefois, l'exercice de ces droits par les indépendants est limité par l'application des **règles en matière de concurrence loyale** (droit de la concurrence). En effet, les conventions entre un groupe de travailleurs indépendants et leur(s) client(s) peuvent être considérées comme des accords interdits concernant les prix des services.

Dans un **contexte strictement belge**, il faut toujours tenir compte de la **division binaire entre les travailleurs salariés et les travailleurs indépendants** en ce qui concerne l'exercice des droits collectifs du travail. Même si certaines catégories de travailleurs indépendants peuvent légalement s'affilier à un syndicat, mener et négocier des actions collectives, ils restent exclus de l'objectif central de toute activité syndicale, à savoir la **conclusion de conventions collectives de travail**. En effet, ces accords ne s'appliquent pas aux indépendants dans l'état actuel du droit du travail belge. Le droit à l'information et à la consultation, tel que défini par la loi portant organisation de l'économie et concernant les conventions collectives interprofessionnelles (telles que les CCT n°5, n°9 et n°39), est également réservé aux travailleurs salariés dans le cadre d'un contrat de travail.

### 5.2 Stratégie

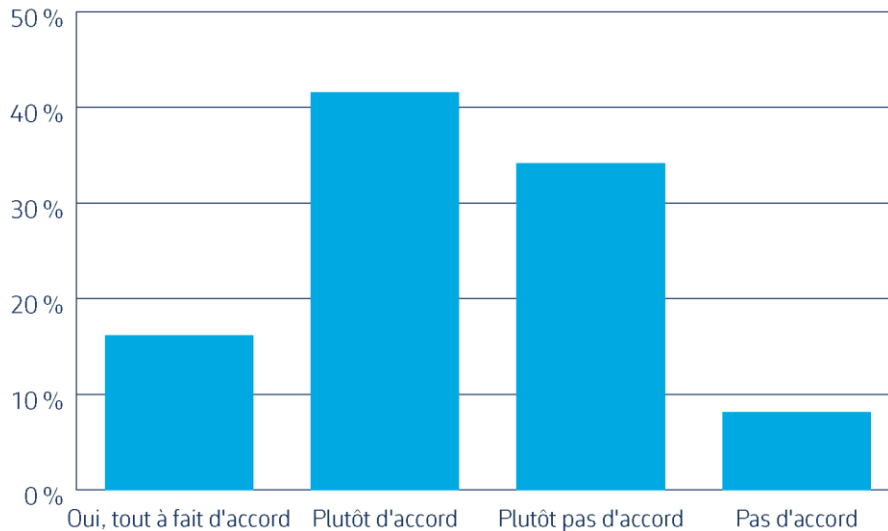
La question que se posent les décideurs politiques, les organisations d'employeurs et les syndicats du monde entier est de savoir comment traiter et protéger les personnes qui travaillent dans les « zones grises » du marché de l'emploi.

---

<sup>34</sup> Filip Dorsssemont, *Les travailleurs de plateforme face au droit des relations collectives du travail*, TSR 2019/01, 117-127; Kurt Vandaele, *Les syndicats sur le qui-vive pour soutenir les travailleurs des plateformes : l'exemple des livreurs de repas*, Chronique internationale de l'IRES, n°160, décembre 2017; Kurt Vandaele, *Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe*, ETUI working paper, 2018; OESO, *Negotiating our way up collective bargaining in a changing world of work*, 2019; Valerio De Stefano, *"Negotiating the Algorithm": Automation, Artificial Intelligence and Labour Protection*, 2018; Antonio Aloisi, *Negotiating the digital transformation of work: non-standard workers' voice, collective rights and mobilisation practices in the platform economy*, EUI MWP 2019/03.

À la CGSLB, un affilié sur 3 dit connaître un ou plusieurs collègues qui travaillent comme freelance dans l'entreprise. À la question 'Pensez-vous que les syndicats doivent faire des efforts supplémentaires pour cette catégories de travailleurs ?', 58 % des personnes interrogées ont répondu par l'affirmative.

**Pensez-vous que le syndicat devrait accorder plus d'attention aux préoccupations des collègues qui travaillent pour l'entreprise sur base indépendante ?**



Source : enquête CGSLB

Nous estimons que, pour y parvenir, **plusieurs stratégies sont possibles.**

### **5.2.1 Imposer le statut du travailleur aux plateformes numériques<sup>35</sup>**

**Le phénomène des faux indépendants n'est pas neuf.** Les **syndicats** luttent depuis des années contre ce type d'abus et **saisissent les tribunaux afin de forcer les plateformes de l'économie collaborative à octroyer un statut de travailleur salarié à leurs prestataires de services.** C'est une manière de rétablir les droits individuels et collectifs de ces travailleurs sans qu'une réforme fondamentale du droit du travail ne soit nécessaire.

<sup>35</sup> La libre Belgique, [Le tribunal a tranché : les travailleurs de Deliveroo ne sont pas \(encore\) des salariés ...](#), le 10 juillet 2019; Cour de cassation FR, [4 mars 2020](#).

Une **action devant le tribunal** du travail de Bruxelles **impliquant deux anciens coursiers de Deliveroo** qui avaient fait appel à la Commission administrative de règlement de la relation de travail (CRT) est toujours en cours. Le tribunal de Bruxelles a estimé que la CRT n'aurait pas pu prendre de décision car l'enquête de l'inspection sociale était, et est toujours, en cours. Il a reporté sa décision sur le fond à la fin de 2021, en attendant le résultat de cette enquête.

**Une autre affaire à laquelle est mêlée Deliveroo** a également été portée devant le tribunal du travail de Bruxelles. Suite à un examen entamé en 2017, l'auditorat du travail lui reproche de ne pas déclarer comme salariés ses coursiers, et donc d'avoir éludé de payer les rémunérations de salariés et les cotisations sociales. Les infractions établies par l'auditorat doivent encore être confirmées par le tribunal du travail. L'audience préliminaire a eu lieu le lundi 20 janvier 2020 et les plaidoiries se dérouleront le 28 octobre 2021. D'ici là, les syndicats encouragent les coursiers (actuels et anciens) de Deliveroo à se joindre à eux pour pouvoir bénéficier des avantages d'un jugement favorable.

La décision dans les deux cas pourrait créer un précédent juridique important en Belgique.

**Aux Pays-Bas, une affaire portant sur des coursiers de Deliveroo** avait déjà été tranchée début 2019. Selon le juge, ceux-ci doivent être considérés comme des travailleurs salariés. Deliveroo a fait appel de cette décision.

Début 2020, la **Cour de cassation française** a estimé que les **chauffeurs occupés par la biais de l'application Uber** devaient être considérés comme des travailleurs salariés.

Le **statut des travailleurs salariés** peut également être **obtenu par le biais de la négociation**.

**En 2018, le syndicat danois 3F a conclu un accord avec la plateforme de nettoyage Hilfr** en vertu duquel les travailleurs ayant presté au moins 100 heures de travail pour la plateforme passeront sous statut salarié.

## 5.2.2 Soutien

Une stratégie bien connue, appliquée par les syndicats partout dans le monde, consiste à **soutenir les initiatives des prestataires de services des plateformes numériques** en permettant l'accès aux informations, conseils, soutien logistique, etc.

En Belgique, les actions de la **coopérative de coursiers Deliveroo** (le Collectif des coursier-e-s) sont soutenues par certaines centrales professionnelles. Celles-ci les ont notamment aidés, par l'intermédiaire de l'organisation SMart (qui est officiellement devenue leur employeur), à conclure un accord avec Deliveroo pour de meilleures conditions de rémunération et de travail. Dans l'intervalle, Deliveroo a cessé sa collaboration avec la SMart et les coursiers travaillent comme indépendants.

Citons aussi « **FairCrowdWork** », une **initiative conjointe** d'IG Metall – le syndicat professionnel allemand –, de la Chambre du travail autrichienne, de la Confédération autrichienne des syndicats et du syndicat suédois Unionen, qui date de 2016. Le site web rassemble des informations provenant de personnes ayant travaillé pour une plateforme et des informations relatives au « crowd work » (lorsque la plateforme fait uniquement fonction d'intermédiaire mettant à disposition une infrastructure virtuelle). « FairCrowdWork » donne son avis et évalue ces plateformes.



### 5.2.3 Réduire l'impact négatif

Une autre stratégie syndicale consiste à minimiser les conséquences négatives pour les travailleurs au statut peu avantageux qui exercent des activités sur plateforme. Si leur « statut » n'est pas contesté, **les syndicats s'engagent à aligner autant que possible leurs conditions de rémunération et de travail sur celles des travailleurs réguliers.**

### 5.2.4 Adhésion syndicale pour les travailleurs indépendants

Il existe des **syndicats qui n'ont pas une longue tradition de recrutement de travailleurs indépendants mais qui le font depuis peu en réponse à l'évolution du marché du travail.** Ils permettent aux travailleurs indépendants (sans personnel) de s'affilier ou de créer une centrale distincte défendant les droits de cette catégorie de travailleurs. Les syndicats Unionen et IG Metall l'autorisent respectivement depuis 2008 et 2015. Certaines confédérations syndicales belges ont également franchi le pas en 2019 en créant un service distinct pour les freelances.

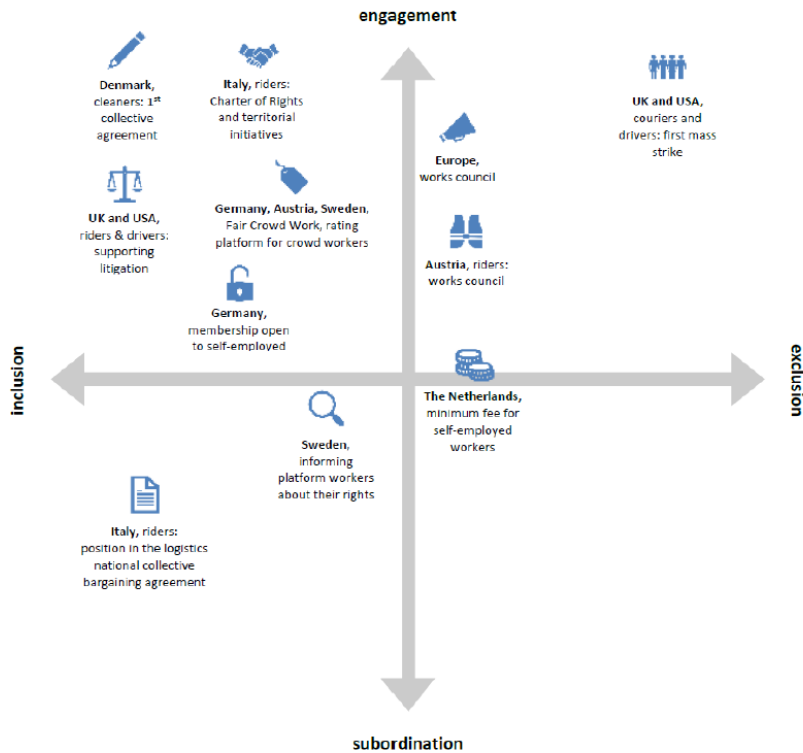
### 5.2.5 Exclusion des micro-travailleurs

Une autre stratégie est de **refuser d'organiser les micro-travailleurs pour protester contre la normalisation et la légitimation de ce statut.**

La position adoptée par les organisations de travailleurs dans la CP 302 (l'horeca) est d'exclure les **travailleurs occupés par le biais d'un flexi-job.** Les flexi-jobbers sont toutefois admis aux initiatives sectorielles en matière de formation, ce qui est un exemple de la stratégie de réduction.

Selon la théorie des « insiders/outsiders », les syndicats opteraient pour cette stratégie pour des motifs moins nobles. Les syndicats se serviraient de ces travailleurs occupés dans des statuts précaires impliquant des conditions de rémunération et de travail faibles comme tampon en vue de mieux préserver les droits de leurs propres membres.

Aucune des stratégies que nous venons d'énumérer ne doit être isolée ou ne s'oppose mutuellement. Il est possible de les combiner, comme nous l'avons vu dans la pratique. À l'analyse des initiatives syndicales étrangères, nous constatons que la stratégie de l'inclusion et du soutien est la plus courante.

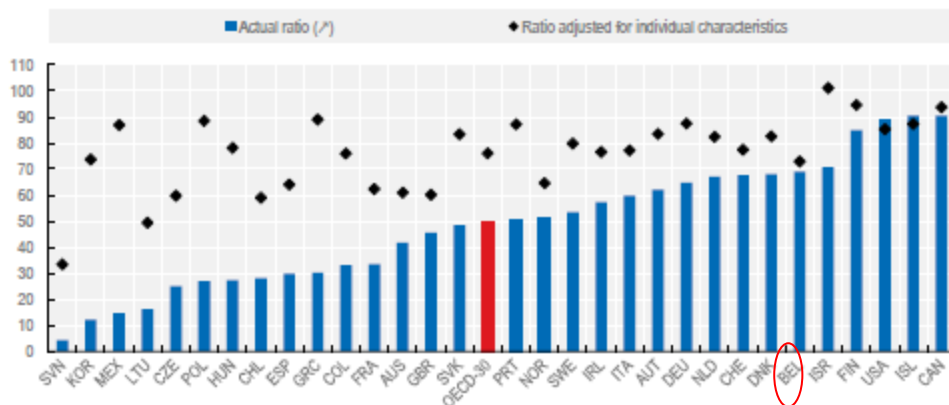


Source : Antonio Aloisi sur la base de Heery

### 5.3 Opportunités et obstacles

Nous constatons que les **jeunes sont surreprésentés dans les formes de travail atypique** et parmi ce groupe, peu sont syndicalisés. Pour la Belgique, cette différence atteint environ 30%. En d'autres termes, le taux de syndicalisation des travailleurs dans les formes de travail atypiques ne représente que 70% du taux de syndicalisation des travailleurs classiques dans le secteur privé :

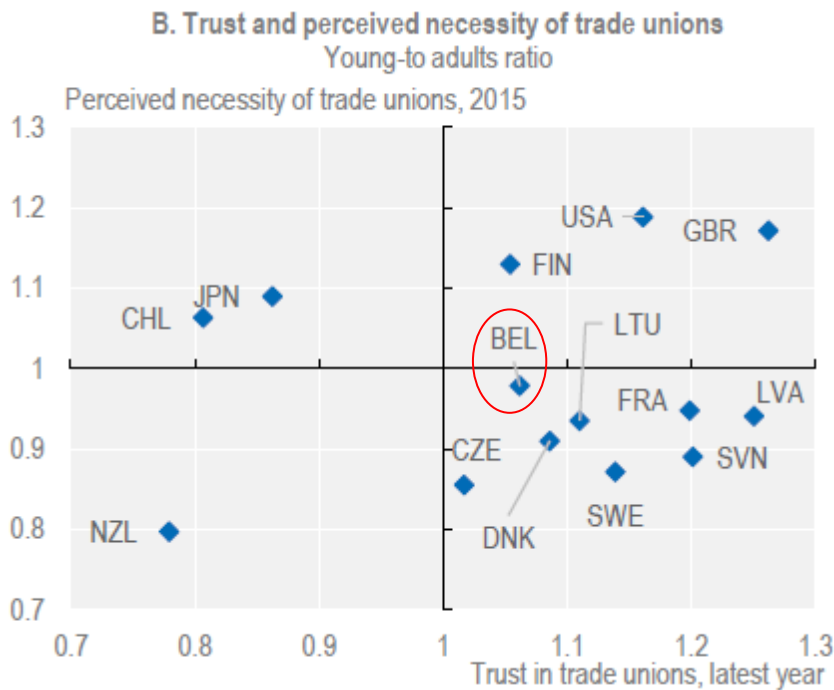
Actual and adjusted ratio of trade union density among non-standard workers relative to standard workers in the private sector (%), latest available year



Source : OCDE

Si les **syndicats souhaitent dynamiser leur action en élargissant et en rajeunissant leur nombre d'affiliés**, ces travailleurs dans des formes atypiques offrent certainement un potentiel. D'autant plus que le taux de syndicalisation plus faible **ne serait pas la conséquence d'une image moins positive**

**des jeunes envers les syndicats**, mais d'un manque de connaissances du fonctionnement syndical. Les jeunes (20-34 ans) perçoivent l'utilité des syndicats presque aussi bien que les 35-54 ans et ont même un plus confiance dans leur fonctionnement :

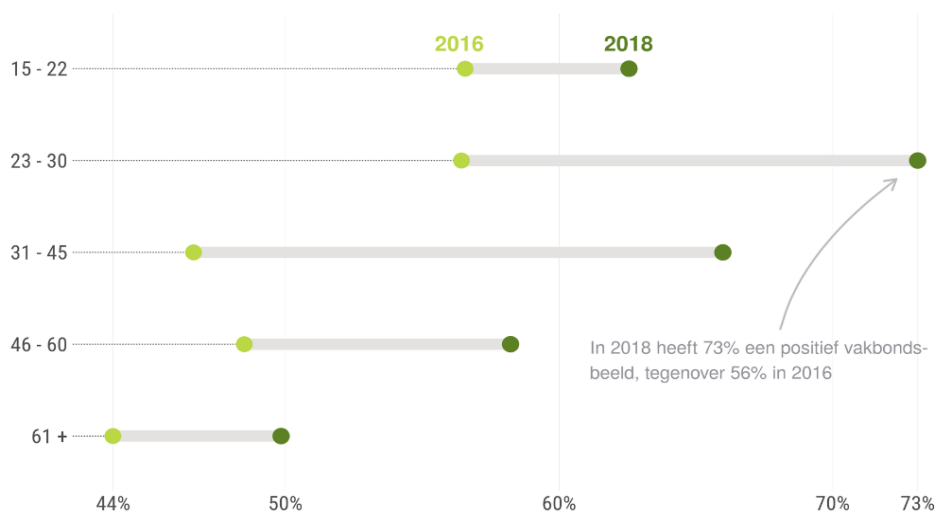


Source : OCDE (les chiffres ne concernent que la Flandre)

Les chiffres rassemblés par le groupe de réflexion Minerva sur la base de l'Eurobaromètre confirment cette pensée.

### L'image positive des syndicats belges se développe pour tous les âges

*Pourcentage par tranches d'âge qui ont une image plutôt ou très positive des syndicats*



Bron: Eurobarometer 85.2 (2016), 89.1 (2018), 90.3 (2018); gewogen gegevens, aantal respondenten = 3.104

Source : Minerva (graphique uniquement disponible en NL)

Outre les obstacles juridiques évoqués ci-dessus qui empêchent la bonne représentation collective des travailleurs des plateformes, il y a aussi des **problèmes pratiques** à surmonter, pensons par exemple à la rotation importante de ce type de personnel et l'absence d'un lieu de travail commun fixe.

D'autres difficultés pratiques sont propres à l'ère du numérique. Les personnes qui travaillent pour une plateforme attachent une grande importance à leur « **e-réputation** » ou leur image numérique. Le fait que les utilisateurs puissent rendre publiques leurs évaluations nécessite de veiller constamment à son identité numérique. Par crainte d'un impact négatif sur leur e-réputation, ces travailleurs sont limités dans leur droit de faire grève.

Droits des travailleurs ? Si tout est à refaire, rien n'est perdu ! En effet, l'économie numérique offre également des **nouvelles opportunités en termes d'action collective**... Pensons au "hashtag hijacking", soit la pratique de détournement des hashtags, ou la déconnexion massive à des moments stratégiques (par exemple lors de promotion commerciale). Les micro-travailleurs peuvent aussi s'organiser eux-mêmes par le biais de forums en ligne ou de groupes whatsapp et ce, avec ou sans l'aide des syndicats.

#### **Mesures politiques proposées par la CGSLB**

**La CGSLB demande la généralisation de la présomption réfragable de l'existence d'un contrat de travail** (art. 337/2 de la loi-programme du 27 décembre 2006), qui ne s'applique actuellement que dans certains secteurs à risque (les secteurs de la construction, du gardiennage, du nettoyage, des transports, de l'agriculture et de l'horticulture). Pour remplacer la liste légale générale, les secteurs peuvent définir une liste spécifique reprenant les critères propres au secteur ou aux activités professionnelles.

**La CGSLB demande que la compétence de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)** en matière de lutte contre les **faux indépendants** soit transférée à l'Office national de sécurité sociale (ONSS).



avec des données publiques et de les utiliser dans toutes sortes d'applications. Toutefois, la question qui se pose est de savoir qui peut faire quoi et jusqu'où peut aller cette participation. Les pouvoirs publics ne sont-ils pas les mieux placés pour développer eux-mêmes les services numériques les plus importants (Exemple : Itisme développé par les banques et les acteurs des télécoms versus MyMinfin élaboré par le gouvernement) ? Si des acteurs privés sont amenés à traiter des données personnelles confidentielles, comment le gouvernement peut-il garantir leur protection et régir leur utilisation ?

Certaines expériences provenant de l'étranger ont montré que la digitalisation des services publics comporte effectivement des risques supplémentaires.

Citons quelques exemples de **mauvaises pratiques** :

- En 2014, le **ministère néerlandais des affaires sociales et de l'emploi** avait introduit le « **Systeem Risico Indicatie** » (**SyRI**), un outil basé sur l'intelligence artificielle pour détecter les fraudes à l'aide sociale. Le système reliait les données des citoyens provenant de diverses bases de données publiques. À l'aide d'un algorithme, les profils de risque de fraude étaient ensuite identifiés. Divers services sociaux de l'administration, des autorités fiscales, des autorités de l'immigration et des inspections sociales étaient connectés au SyRI. La police et le ministère public avaient également accès aux analyses. Il est apparu que les groupes vulnérables provenant de "quartiers à problèmes" étaient soumis à une surveillance excessive selon des procédures non transparentes. En outre, le système n'était pas efficace pour détecter la fraude. Après une condamnation par le tribunal de La Haye en février 2020 et une intervention spéciale d'un rapporteur de l'ONU sur l'extrême pauvreté et les droits de l'homme, le gouvernement néerlandais a été contraint d'abandonner le SyRI.
- **L'agence autrichienne pour l'emploi** a développé un algorithme qui divise les demandeurs d'emploi en trois catégories (A/B/C) en fonction de leurs chances de (re)trouver un emploi. L'algorithme évalue quelle catégorie offre le meilleur retour sur investissement et accompagnera ces demandeurs d'emploi en priorité. Ce critère apparemment objectif conduit à une discrimination sous-jacente fondée sur le sexe, l'âge, la situation familiale, etc.

Dans le domaine de l'e-gouvernement, la Belgique peut également tirer des leçons des bonnes pratiques étrangères.

- Le ministère **néerlandais de la justice et de la sécurité**, a créé un département (Strategisch Leveranciersmanagement Microsoft Rijk) afin de contrôler si les applications Microsoft utilisées par le gouvernement répondent à des critères de sécurité informatique et sont conformes aux règles de la vie privée. Ce département a détecté divers problèmes et a négocié avec Microsoft une adaptation de leurs conditions d'utilisation.

## 6.2 Les prestations en matière d'e-gouvernement<sup>37</sup>

**L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI)** est un indice composite publié chaque année depuis 2015 par la Commission européenne pour évaluer l'évolution des pays de l'Union européenne vers une économie et une société numériques. Il synthétise un ensemble d'indicateurs représentatifs de la panoplie de mesures actuellement mises en œuvre dans le domaine numérique en Europe. **Il compare les performances numériques des États membres de l'UE dans 5 grands**

---

<sup>37</sup> SPF Economie, *Baromètre de la société de l'information*, 2018; Commission européenne, *L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) – Le rapport par pays Belgique*, 2019; Commission européenne, *The eGovernment Benchmark 2019 country factsheets*, 2019.

**domaines**, dont les services publics numériques. Les performances de la Belgique dans le domaine de l'e-gouvernement sont donc aussi analysées. **La Belgique se situe à la 13e place du classement européen et obtient un score de 66 %, légèrement supérieur à la moyenne de l'UE (62,9 %)**. L'édition de 2019 fait apparaître que notre pays a amélioré sa prestation par rapport à 2018 (60,8 %), même s'il a reculé d'une place.

Le tableau ci-après montre les performances pour les différents sous-indicateurs :

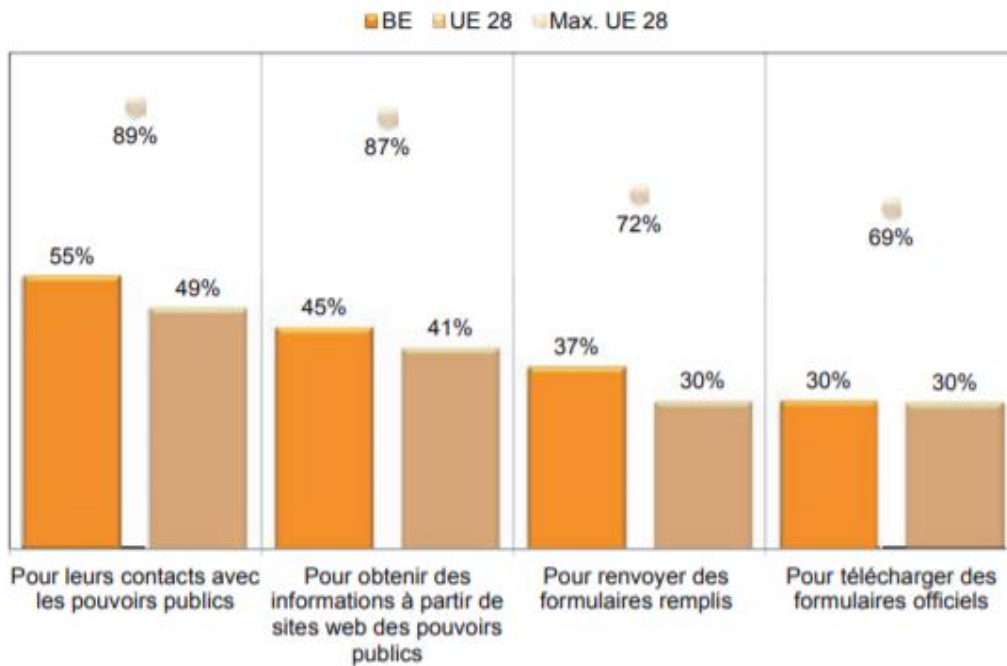
	Belgique				UE
	DESI 2017 valeur	DESI 2018 valeur	DESI 2019 valeur classement		DESI 2019 Valeur
<b>5A1 Les utilisateurs de l'administration en ligne</b> % d'internautes ayant besoin d'envoyer des formulaires	<b>48 %</b> 2016	<b>50 %</b> 2017	<b>51 %</b> 2018	<b>23</b>	<b>64 %</b> 2018
<b>5a2 Formulaires préremplis</b> note (de 0 à 100)	<b>59</b> 2016	<b>68</b> 2017	<b>73</b> 2018	<b>11</b>	<b>58</b> 2018
<b>5a3 Étendue des services en ligne</b> note (de 0 à 100)	<b>84</b> 2016	<b>85</b> 2017	<b>86</b> 2018	<b>17</b>	<b>87</b> 2018
<b>5a4 Services publics numériques pour les entreprises</b> note (de 0 à 100) - incluant le résultat national et transnational	<b>79</b> 2016	<b>81</b> 2017	<b>80</b> 2018	<b>20</b>	<b>85</b> 2018
<b>5a5 Données ouvertes</b> % de la note maximale	<b>S.O.</b>	<b>S.O.</b>	<b>65 %</b> 2018	<b>15</b>	<b>64 %</b> 2018
<b>5b1 Services de santé en ligne</b> % de particuliers	<b>S.O.</b>	<b>21 %</b> 2017	<b>21 %</b> 2017	<b>11</b>	<b>18 %</b> 2017
<b>5b2 Échange de données médicales</b> % de médecins généralistes	<b>S.O.</b>	<b>S.O.</b>	<b>70 %</b> 2018	<b>4</b>	<b>43 %</b> 2018
<b>5b3 Ordonnances électroniques</b> % de médecins généralistes	<b>S.O.</b>	<b>S.O.</b>	<b>79 %</b> 2018	<b>10</b>	<b>50 %</b> 2018

Source : Commission européenne

À l'analyse des chiffres du tableau ci-dessus, nous constatons les **performances relativement faibles de la Belgique, en ce qui concerne le nombre d'internautes utilisateurs de l'administration en ligne** et la fourniture satisfaisante des services de l'e-gouvernement. Ainsi, **seuls 51 % des Belges qui disposent d'Internet se servent désormais des canaux de l'e-gouvernement en ligne**. Cela peut être le signe que même parmi les personnes ayant accès à l'internet, les compétences numériques sont sous-développées. En outre, seuls 37 % des internautes belges soumettent des formulaires administratifs par la voie électronique. Si la Belgique présente des bons résultats dans le domaine de la santé en ligne, l'e-justice reste encore un défi majeur. Selon la Commission européenne, une meilleure coopération entre les différents niveaux administratifs permettrait d'améliorer durablement la qualité de cette fourniture de services.

Le graphique ci-après issu du Baromètre de la société de l'information fournit plus de détails sur l'utilisation de l'internet pour les interactions avec les administrations en ligne :

Graphique 6.5. Utilisation d'internet au cours des douze derniers mois par les individus pour leurs relations avec les services publics (% d'individus)



Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Source : SPF Économie

La Commission européenne a également comparé les pays dans le cadre de son **e-Government Benchmark 2019**. Cette étude compare les **performances des états membres de l'UE** pour ce qui concerne les **niveaux de "pénétration" et de "digitalisation"**. Le taux de pénétration indique le degré d'adoption des applications d'e-gouvernement au sein des administrations. Le niveau de digitalisation indique la mesure dans laquelle les nouvelles technologies sont utilisées par les services de première ligne (front office) et les services d'appui (back office) des administrations publiques. Si la Belgique s'en sort relativement bien en ce qui concerne son taux de digitalisation, force est de constater que le taux de pénétration reste inférieur à la moyenne de l'UE et n'atteint même pas 50 %.

### eGovernment Benchlearning analysis

#### Relative indicators

	USER CHARACTERISTICS		GOVERNMENT CHARACTERISTICS		DIGITAL CONTEXT CHARACTERISTICS	
	Digital Skills	ICT usage	Quality	Openness	Connectivity	Digital in the private sector
EU28	49%	53%	70%	68%	60%	42%
BE	50%	54%	75%	71%	66%	62%

#### Performance

	PENETRATION	DIGITISATION
EU 28	57%	68%
BE	46%	70%

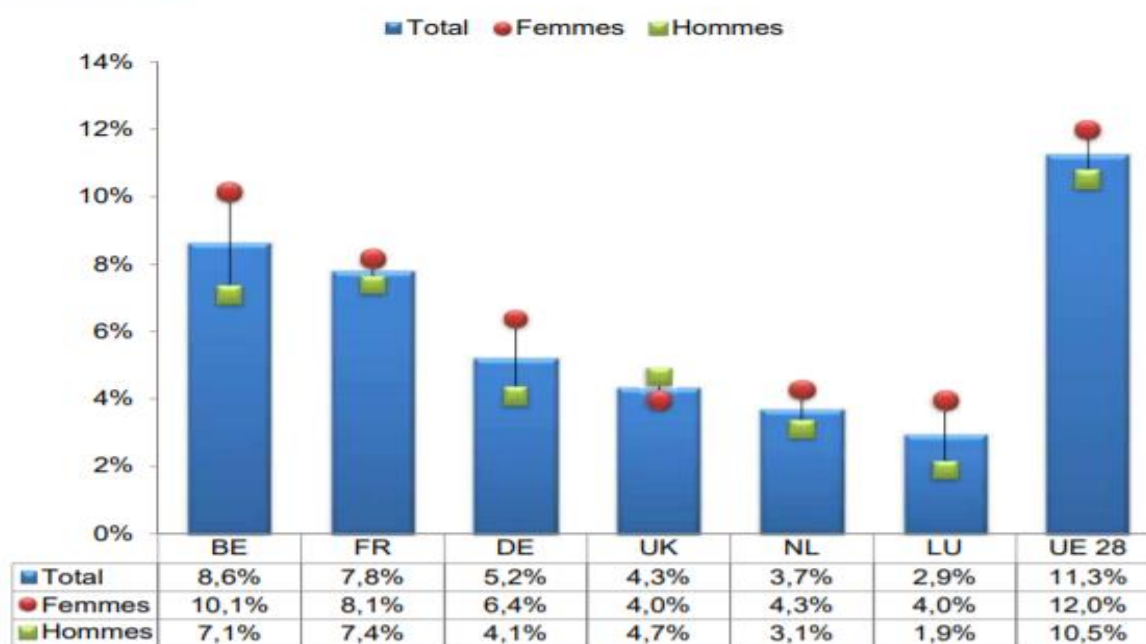
Source : Commission européenne



### 6.3 E-inclusion de la Belgique<sup>38</sup>

Dans le rapport 107 du CCE, les partenaires sociaux avaient souligné unanimement que le gouvernement doit avoir une **attention particulière pour les groupes cibles les plus vulnérables de la société dans l'élaboration de sa politique d'e-gouvernement**. D'après les données du DESI (2019) de la Commission européenne, 87 % de la population a accès à l'internet, **et 9 % des Belges n'ont encore jamais utilisé l'internet**. Le graphique ci-dessous du SPF Economie compare le nombre de personnes n'ayant jamais utilisé internet avec la population issue des principaux pays de référence, ainsi qu'avec la moyenne de l'UE. Si le pourcentage belge est inférieur à la moyenne de l'UE en 2018, notre pays fait nettement moins bien que les pays de référence (la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, les Pays-Bas et le Luxembourg).

Graphique 2.11. Pourcentage d'individus de 16 à 74 ans qui n'ont jamais utilisé internet



Source : Enquête TIC ménages et individus (2018), SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Source : SPF Économie

Les statistiques montrent que **15 % des ménages belges ne disposent pas d'un ordinateur** à la maison. Parmi **les familles disposant des revenus les plus faibles**, ce pourcentage atteint même **21,5 %**. Parmi les **personnes peu qualifiées**, **24 % n'ont pas d'ordinateur** à leur domicile. Les **individus âgés de 55 à 74 ans** sont également touchés puisque **un sur quatre n'a toujours pas accès à l'internet**. Près de la moitié de ces groupes de personnes disent ne pas disposer d'internet parce que le matériel coûte trop cher (31 %) ou les frais de connexion sont trop coûteux (16 %) et 31 % n'ont pas accès à l'internet car ils ne disposent pas des compétences suffisantes pour l'utiliser. Ce sont des chiffres inquiétants, malgré la digitalisation rapide de notre société. Il faut bien constater qu'il existe une importante fracture numérique dans la société belge.

Cela étant dit, la majorité des Belges ont désormais accès à l'internet, et ils sont chaque année plus nombreux à en disposer. Toutefois, l'utilisation efficace reste problématique, puisque **seuls 61 %**

<sup>38</sup> SPF Economie, *Baromètre de la société de l'information*, 2019; Commission européenne, *L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) – Le rapport par pays Belgique 2019*, 2019; SERV, *Advies e-inclusie*, 2019

**disposent de compétences numériques de base**, ce qui implique qu'on observe un manque de compétences de bases en informatique pour 40 % des Belges. En réalité, **moins d'un Belge sur trois (31 %) a des compétences numériques suffisantes, au-dessus du niveau de base**. En outre, certains groupes cibles vulnérables obtiennent des résultats bien inférieurs à la moyenne en ce qui concerne notamment des compétences telles que la copie de fichiers, l'envoi de courriers électroniques et l'utilisation de programmes de traitement de texte.

La crise du coronavirus a accentué la fracture numérique. À une époque où il fallait éviter les contacts physiques, toute la société est passée à la communication numérique. Cela ne se limite pas à la sphère privée, le télétravail et les cours de rattrapage en ligne dans l'enseignement deviennent la norme. Il s'agit d'une bénédiction pour beaucoup, mais pour les personnes qui n'ont pas les compétences et/ou les ressources suffisantes pour les utiliser, cette situation a sans aucun doute causé des problèmes. L'inégalité numérique, déjà très présente, s'est intensifiée ces derniers mois et s'est également fort accentuée. Cependant, il n'y avait pas que des mauvaises nouvelles à signaler concernant cette problématique. Certains décideurs politiques et parties prenantes ont accéléré les mesures visant à réduire la fracture numérique, par exemple en mettant des appareils numériques à la disposition de groupes cibles vulnérables et en organisant un soutien numérique lorsque cela est possible. Cependant, il est devenu évident que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour combler la fracture numérique.

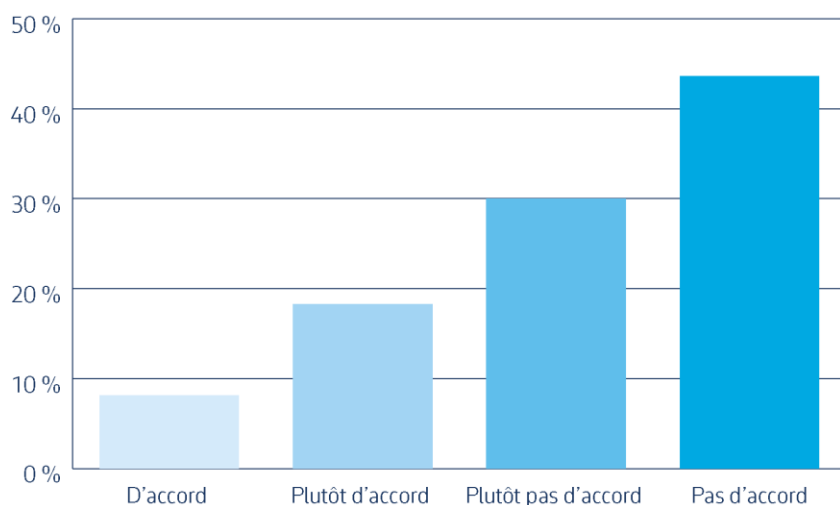
Ce manque d'accès à l'internet et de compétences pour certains groupes cibles se reflètent également dans la recherche d'un emploi. D'après une étude du VDAB en Flandre, 18 % des demandeurs d'emploi ne disposent même pas d'une adresse e-mail en 2018, alors qu'à l'ère du numérique, c'est un élément essentiel pour la recherche d'un emploi. Il apparaît que cette absence d'adresse mail soit un problème qui se pose principalement chez les personnes peu qualifiées (30 %) et celles qui présentent d'importantes lacunes linguistiques (36%).

Alors que les jeunes sont typiquement les personnes les plus habiles à s'adapter à la révolution numérique, il semblerait que 16 % parmi eux n'utilisent pas les technologies numérique par crainte de commettre des erreurs irréparables (contre 8 % en 2017) et 19 % estime que la terminologie numérique est floue et confuse (contre 11 % en 2017).

Il est problématique de **constater que les personnes qui étaient déjà défavorisées dans divers domaines (éducation, revenu, santé, etc.) sont également celles qui ne disposent pas de compétences numériques suffisantes**. Le fait que le marché de la consommation et les services (publics) se numérisent davantage, les marginalise davantage et renforce encore les inégalités sociales.

D'après une étude de la CGSLB, 43,61% des affiliés ne pensent pas présenter des lacunes de communication en ligne avec des prestataires de services ou l'administration en ligne.

Pensez-vous présenter des lacunes de communication en ligne avec des prestataires de services en ligne (par exemple les syndicats) ou les administrations en ligne (par exemple l'ONEM ou le fisc) ?



Source : enquête de la CGSLB

#### 6.4 Recommandations en matière d'e-gouvernement<sup>39</sup>

Suite au rapport 107 du Conseil national du Travail et du Conseil central de l'Économie, **les partenaires sociaux du CCE ont élaboré une série de recommandations politiques sur l'e-gouvernement**, qui ont été intégrées dans un avis d'initiative publié début 2020. Bien qu'il y ait les accents et les priorités des différents partenaires autour de la table, un consensus relatif aux précautions à prendre dans le domaine de l'administration en ligne s'est dégagé.

La CGSLB souscrit pleinement aux recommandations énumérées ci-après :

- Le gouvernement doit impliquer toutes les parties prenantes dans le déploiement de l'administration en ligne, par le biais d'enquêtes, de sessions d'information, de forums de participation, etc., l'e-gouvernement devant toujours être basé sur une logique d'inclusion.
- Le gouvernement doit garantir la sécurité et la transparence maximale des systèmes afin que les utilisateurs aient suffisamment confiance. Ce sont les utilisateurs qui doivent être au centre des préoccupations.
- Le gouvernement doit mettre des données plus structurées à la disposition du grand public, afin qu'elles puissent être utilisées par les acteurs privés et publics, mais toujours dans le respect de la vie privée. Cela devrait accroître la transparence et permettre aux parties prenantes de faire valoir leurs préoccupations auprès des pouvoirs publics.
- La communication relative aux applications de l'administration en ligne doit être claire et intelligente, avec une attention particulière pour les citoyens disposant de peu de compétences numériques. En outre, il faut aussi une stratégie de communication claire et spécifique pour atteindre les personnes qui n'ont pas d'ordinateur et/ou aucune compétence numérique. Il faut donner le signal que le gouvernement continuera à garantir les services publics, également pour ces groupes vulnérables.
- Un accompagnement adéquat doit être prévu, par exemple au moyen de modes d'emploi qui facilitent l'utilisation et par une série de conseils ciblés, tant pour les citoyens que pour les entrepreneurs.

<sup>39</sup> CCE, *E-government*, 2020.

- Il convient de mettre davantage l'accent sur l'échange de données, sur la poursuite du déploiement du principe "only-once" et sur l'élaboration d'une culture d'infrastructures et de fondements communs. Le principe "only-once" est en fait déjà exigé par la loi depuis 2016, mais dans la pratique, il n'est pas encore suffisamment appliqué.

Outre le déploiement harmonieux de l'e-gouvernement, la principale priorité est d'organiser l'e-inclusion. L'égalité de traitement de tous les citoyens n'est pas seulement souhaitable sur un plan social, il s'agit avant tout d'un droit constitutionnel. Chaque habitant du Royaume doit avoir un accès égal aux services publics, ce qui implique que le gouvernement doit s'engager à fournir des services publics « multicanaux » qui atteignent 100% de la population. Cela signifie que des dispositifs alternatifs suffisants doivent être fournis pour ceux qui ne sont pas en mesure (par manque de matériel et/ou de compétences) de gérer les affaires civiles de manière numérique. Il est impératif qu'un service public de haute qualité continue à être garanti même avec les alternatives physiques.

Voici quelques mesures politiques pouvant contribuer à améliorer l'e-inclusion :

- Une analyse approfondie des raisons pour lesquelles certaines personnes n'ont pas réussi à acquérir des compétences numériques doit être réalisée. Le résultat de cette analyse doit être pris en compte dans l'élaboration d'une offre de formation ciblée, en impliquant également les partenaires sociaux.
- Chaque administration publique doit mettre en place une cellule e-inclusion en vue de tester les services numériques mis en place. Ces tests d'e-inclusion consistent en une évaluation ex ante de l'impact de la digitalisation de certains services, en ayant une attention particulière pour les groupes à risque. Il faut également élaborer des mesures pour prévenir les conséquences négatives potentielles.
- Des mesures doivent être prises dans plusieurs domaines pour renforcer les compétences numériques et l'accès à l'internet. Exemples : permettre aux personnes d'acheter du matériel informatique et des logiciels standards à prix très intéressants, dispenser des cours informatiques accessibles organisés en coopération avec les acteurs locaux, inciter les opérateurs de télécoms à vendre leurs services à des prix plus abordables, développer des packs pédagogiques spécifiques qui expliquent le fonctionnement de certains services publics numériques (tax-on-web par exemple), mettre en place un plus grand nombre de centres TIC où il est possible d'utiliser des ordinateurs équipés d'internet gratuitement, etc.
- Les pouvoirs publics doivent accorder plus de moyens aux organisations de la société civile, pour qu'elles puissent renforcer les compétences numériques de leurs membres et aider ceux-ci à utiliser les applications digitales des administrations.

Outre ces recommandations provenant des partenaires sociaux, il y a d'autres mesures qui peuvent contribuer à renforcer l'e-inclusion et à améliorer l'accessibilité des services publics numériques :

- L'élaboration d'une vision sur la digitalisation e-inclusive doit se faire de manière participative, avec toutes les parties prenantes, dès le début du processus. Cela concerne notamment des spécialistes techniques et juridiques, les différents niveaux politiques, la société civile et les différents groupes cibles et d'opportunité ainsi que des profils numériques.
- Les autorités publiques doivent dresser une liste des prestataires de services privés essentiels auxquels le gouvernement doit imposer des règles relatives à l'accessibilité offline et physique. Ceci afin d'éviter que les banques, les fournisseurs d'énergie, les opérateurs télécoms,... ne deviennent insuffisamment accessibles pour les personnes plus fragiles sur le plan digital.

- Des services publics numérisés comportent des risques d'ingérence injustifiée du gouvernement dans la vie privée des citoyens. Raison pour laquelle le gouvernement doit rendre compte de ce qu'il fait avec toutes ces données privées rassemblées. En cas d'infraction, il doit être possible de le sanctionner. Il n'est pas approprié d'un point de vue démocratique d'exclure l'application de l'article 83 du RGPD au gouvernement et à ses préposés. Cet article constitue la pierre angulaire de la partie du RGPD relative à l'application de la loi, puisqu'il autorise l'autorité nationale de protection des données à infliger des amendes administratives (jusqu'à 20 millions d'euros).

## Les annexes

### **1. Annexe n° 1 : explications relatives à la note méthodologique**

Le projet d'étude relatif à l'impact de la numérisation sur l'économie, le marché du travail, les conditions de travail et les sujets connexes tels que la formation et la concertation sociale, a été élaboré par plusieurs conseillers du service d'étude de la CGSLB. Afin de garantir l'objectivité et la pertinence politique, ils ont eu recours à des méthodes étayées scientifiquement. Ci-après, nous expliquons chaque fois la méthodologie utilisée.

Les deux principales méthodes de recherche de ce projet sont l'étude de la littérature et la recherche quantitative sur un échantillon représentatif réalisée auprès des membres et des délégués de la CGSLB. Afin d'assurer la cohérence entre les deux sources, il a été décidé de les intégrer et de les traiter conjointement point par point et chapitre par chapitre. Dans ce contexte, une approche chronologique a été privilégiée. Voici les méthodes de recherche utilisées :

#### **1) Examen préliminaire**

Afin de déterminer l'étendue de la recherche et d'identifier les thèmes les plus importants d'un point de vue syndical, il a d'abord fallu faire un examen approfondi de la littérature scientifique internationale provenant de différentes sources (OCDE, McKinsey, Hans Böckler Stiftung...). Sur la base de ces analyses, les thèmes ont été identifiés et divisés en différents chapitres.

#### **2) Problématique**

Après avoir identifié et délimité les questions de recherche et subdivisé les thèmes en chapitres, il a fallu définir la problématique. Il a fallu d'abord positionner chaque sujet et définir un certain nombre de questions de recherche. Pour que tout soit compréhensible pour les lecteurs, les conseillers du service d'étude n'ont pas forcément décrit la problématique de manière explicite, mais ont énuméré un certain nombre d'éléments pertinents dans l'introduction de chaque chapitre qui permettent de contextualiser la problématique. Plusieurs de ces éléments sont issus de différentes études de littérature scientifique internationale et ont été repris dans l'introduction générale.

#### **3) L'étude de littérature**

L'une des deux principales méthodes de recherche a été l'étude de la littérature. Pour chacun des thèmes abordés, les conseillers ont consulté de très nombreux ouvrages et se sont inspirés de la littérature scientifique (internationale). En tant que syndicat, il va sans dire que les informations les plus pertinentes proviennent des institutions de recherche liées au marché du travail, au monde économique et à la concertation sociale. Ceci a permis de se concentrer sur les thèmes généraux liés au marché du travail. D'abord, il a fallu définir une problématique centrale. Ensuite, les résultats, les statistiques, les données et les graphiques ont aidé à dégager les enjeux. Les conseillers du service d'étude se sont également inspirés de ces éléments pour élaborer des propositions politiques concrètes.

Il va sans dire qu'un regard critique a été porté sur les œuvres littéraires consultées. Il a fallu comparer les différents résultats et, si nécessaire, les relier à du matériel d'étude qui ne s'inscrit pas directement dans le thème de la numérisation, mais qui est pertinent pour remettre en question certains propos.

L'étude de la littérature est la principale source d'inspiration et de référence sur laquelle la recherche empirique s'est basée. Si elle permet de répondre aux questions de recherche identifiées, il est nécessaire d'effectuer des tests empiriques pour confirmer ou réfuter les hypothèses émises.

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des sources consultées (littérature, rapports et avis de différentes institutions) :

- Conseil central de l'Économie
- Eurofound
- Comité économique et social européen
- Commission européenne
- ETUI
- SPF Économie
- SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
- Hans Böckler Stiftung
- High-Level Expert Group on Artificial Intelligence, Policy and investment recommendations for trustworthy AI
- HIVA
- McKinsey
- Conseil national du Travail Nationale
- OCDE
- World Economic Forum

#### **4) Examen empirique**

C'est auprès des membres et des délégués de la CGSLB que ces tests empiriques ont été effectués. Les conseillers du service d'étude ont procédé à la diffusion d'un questionnaire auprès d'un échantillon représentatif d'affiliés de la CGSLB. Afin de garantir une représentativité maximale, il a fallu, pour certaines questions, s'adresser aux membres et aux délégués séparément en vue d'obtenir deux échantillons aléatoires. Toutefois, la plupart des questions posées aux deux groupes étaient identiques.

Vous trouverez ci-après plus d'informations sur la population consultée, la taille de l'échantillon, le taux de réponse, la marge d'erreur et l'intervalle de confiance.

##### **La population**

**L'échantillon n° 1** est composé des membres de la CGSLB occupés dans le secteur privé. Les étudiants, les demandeurs d'emploi, les chômeurs avec complément d'entreprise, les pensionnés et les malades de longue durée ne font pas partie de cette population, tout comme les fonctionnaires et les agents contractuels occupés dans le secteur public. En tout, il s'agit de 139 689 personnes (SEKOIA - 12/2019).

**L'échantillon n° 2** est composé des délégués de la CGSLB (suppléants et effectifs) issus du secteur privé. En tout, il s'agit de 2 500 personnes.

## **L'échantillon**

En général, l'échantillon présentant un intervalle de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 % est suffisamment représentatif. Il s'agit du niveau de confiance de l'estimation minimum. Plus la population est grande, plus l'échantillon peut être proportionnellement plus petit pour rester représentatif. Les conseillers du service d'étude ont préféré utiliser un intervalle de confiance plus important et une marge d'erreur plus petite pour l'échantillon n°1.

**L'échantillon n° 1** : la taille d'échantillon souhaitée pour une population de 139 689 personnes, avec un intervalle de confiance de 99 % et une marge d'erreur de 3 % est de 1 820.

**L'échantillon n° 2** : la taille d'échantillon souhaitée pour une population de 2 500 personnes, avec un intervalle de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 % est de 334.

En ce qui concerne l'enquête menée auprès des membres, nous nous attendions à un taux de réponse de 15 %, ce qui impliquait que nous devions interroger au moins 12 133 membres par le biais d'un échantillon aléatoire.

Pour l'enquête menée auprès des délégués, nous nous attendions à un taux de réponse de 30 %, ce qui nécessitait d'interroger au moins 1 113 délégués par le biais d'un échantillon aléatoire.

## **Taux de réponse**

2 279 membres ont complété l'enquête, soit un taux de réponse de 18,78 %

624 délégués ont complété l'enquête, soit un taux de réponse de 56,06 %.

## **Intervalle de confiance et marge d'erreur**

Pour l'enquête menée auprès des membres, la marge d'erreur est de 2,68 % sur la base d'un intervalle de confiance de 99 %.

En ce qui concerne l'enquête menée auprès des délégués, la marge d'erreur est de 3,40 % sur la base d'un intervalle de confiance de 95 %.

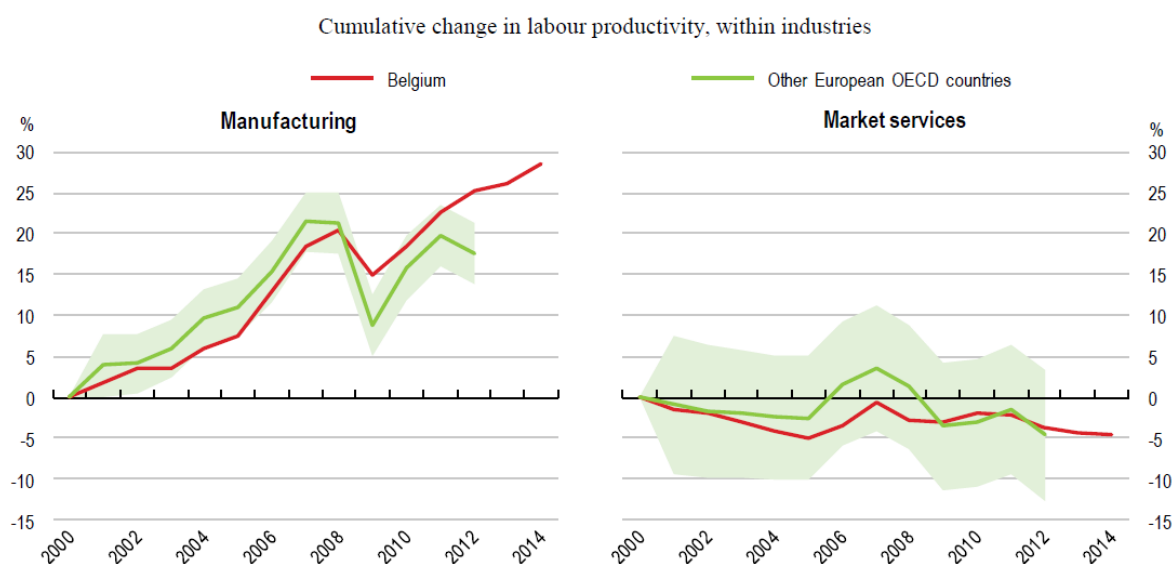
## **5) Les propositions politiques**

Les conseillers du service d'étude ont pu élaborer pour chaque (sous-)chapitre une série de propositions politiques concrètes basées sur des résultats de recherches de littérature et empiriques et, chaque fois cela a été possible, étayées par des chiffres. Ces propositions politiques sont donc basées sur des résultats scientifiquement pertinents. L'objectif est d'influencer les décideurs politiques pour qu'ils s'en inspirent, mais certaines propositions peuvent également atterrir sur la table de négociation de la concertation sociale au niveau de l'entreprise et du secteur.

## 2. Annexe n° 2 : explications relatives au système de liaison à la numérisation<sup>40</sup>

La CGSLB demande la mise en place d'un système de liaison à la numérisation dans le cadre de la loi du 26 juillet 1996. Aujourd'hui, l'application de la norme salariale est basée exclusivement sur le coût salarial horaire moyen du secteur privé. Si c'est un indicateur pertinent au niveau macro-économique, il empêche les entreprises et les secteurs à forte productivité de faire profiter leurs travailleurs d'une part équitable des bénéfices générés. Ce problème risque de s'aggraver à l'avenir lorsque la croissance de la productivité progressera davantage, grâce aux développements technologiques. C'est la raison pour laquelle il serait nécessaire d'intégrer dans la loi de 1996 un système collectif de liaison à la numérisation qui pourrait être appliqué chaque fois que le taux de croissance de la productivité d'un secteur et/ou d'une entreprise atteint un certain seuil. Il faudrait faire une distinction entre les secteurs de l'industrie et ceux des services marchands, car il y a une différence de croissance moyenne de la productivité entre les deux, celle des secteurs des services marchands étant substantiellement inférieure :

Figure 2.1. Productivity has increased in Belgian manufacturing, but stagnated in services



Source : OCDE

Un système collectif de liaison à la numérisation devrait être introduit tant au niveau du secteur que sur le plan de l'entreprise :

- Dans les secteurs industriels, une liaison à la numérisation devrait être appliquée chaque fois que la croissance de la productivité au niveau sectoriel a augmenté d'au moins 4 % au cours de la dernière période couverte par un accord interprofessionnel. Elle impliquerait une hausse supplémentaire de 1% des barèmes sectoriels, outre les augmentations classiques (indexation et autres types de hausse salariale). Cette augmentation devrait être neutralisée, à la fois ex ante et ex post, en vertu de la loi de 1996, ce qui garantirait que cette amélioration salariale n'influence pas la marge maximale disponible sur la prochaine période couverte par un accord interprofessionnel. En outre, on imposerait aux entreprises des secteurs concernés d'appliquer intégralement la norme salariale interprofessionnelle. Il est important de noter que les employés des secteurs visés auraient également droit à cette prime, même s'ils ressortissent à une autre

<sup>40</sup> Bureau fédéral du Plan, [Growth and Productivity in Belgium](#), 2017; OCDE, [In-Depth Productivity Review of Belgium](#), 2019; Eurostat, [Statistics A-Z – Employment and unemployment](#), consulté en mars 2020; Banque Nationale de Belgique, [Statistiques en ligne – population et marché du travail](#), consulté en mars 2020.



commission paritaire que celle des ouvriers des mêmes secteurs. Les entreprises dont la croissance de la productivité a été négative au cours de la période projetée pourraient être exemptées de cette obligation.

- Même principe pour le secteur marchand, mais ici une liaison à la numérisation devrait être appliquée chaque fois que la croissance de la productivité au niveau sectoriel a augmenté d'au moins 2 % au cours de la dernière période couverte par un accord interprofessionnel. Ici aussi, elle impliquerait une hausse supplémentaire de 1% des barèmes sectoriels, outre les augmentations classiques, qui serait neutralisée, à la fois ex ante et ex post dans le cadre de la loi de 1996, de sorte que cette augmentation salariale n'ait pas d'impact sur la marge maximale disponible au cours de la prochaine période couverte par un accord interprofessionnel. Ici aussi, les entreprises des secteurs concernés devraient appliquer la norme salariale interprofessionnelle complète et les ouvriers des secteurs visés pourraient également bénéficier de cette prime, même s'ils sont couverts par une autre commission paritaire que celle des employés des mêmes secteurs. Les entreprises dont la croissance de la productivité a été négative au cours de la période projetée pourraient être exemptées de cette obligation.
- La prime de numérisation au niveau de l'entreprise serait accordée dans les secteurs industriels lorsque la croissance de la productivité a augmenté de plus de 5 % au cours de la dernière période couverte par un accord interprofessionnel. Un tiers de cette somme devrait être versé aux travailleurs, sous la forme d'une hausse procentuelle du salaire réel égale à un tiers du taux de croissance de la productivité. Toutefois, cette prime serait moins élevée pour les travailleurs qui bénéficient déjà d'une prime sectorielle de numérisation. Dans ce cas, l'employeur pourrait déduire 1 point de pourcentage de la prime de liaison à la numérisation. Cette augmentation serait neutralisée à la fois ex ante et ex post en vertu de la loi de 1996, ce qui garantirait que cette amélioration salariale n'influence pas la marge maximale disponible sur la prochaine période couverte par un accord interprofessionnel. Les entreprises concernées seraient toutes tenues d'accorder intégralement la norme salariale interprofessionnelle.
- Même principe pour les secteurs des services marchands, mais ici la prime de numérisation au niveau de l'entreprise serait accordée lorsque la croissance de la productivité a augmenté de plus de 3 % au cours de la dernière période projetée. La moitié de ce montant devrait être versée aux travailleurs, sous la forme d'une hausse procentuelle du salaire réel égale à  $\frac{1}{2}$  du taux de croissance de la productivité. Ici aussi, l'employeur pourrait déduire 1 point de pourcentage de la prime de liaison à la numérisation si les travailleurs bénéficient déjà d'un avantage financier dans ce cadre. Même principe aussi pour la neutralisation en vertu de la loi de 1996 pour s'assurer que cette hausse salariale n'influence pas la marge maximale disponible sur la prochaine période couverte par un accord interprofessionnel. Les entreprises concernées seraient obligées d'appliquer la norme salariale interprofessionnelle de manière intégrale. La raison pour laquelle on opterait, pour les entreprises dans les secteurs des services marchands, pour la moitié au lieu d'un tiers est que les employeurs des secteurs des services réalisent des investissements en capital moins lourds et que, par conséquent, leurs travailleurs pourraient bénéficier d'une part plus importante des gains de productivité. En outre, la croissance de la productivité est inférieure à la moyenne de celle des secteurs industriels.

Bien que l'application de ce droit doive être automatique, on confierait à la concertation sociale la tâche de fixer les modalités spécifiques d'attribution, tant sur le plan sectoriel qu'au niveau de l'entreprise. Cela permettrait de décider du moment où ces augmentations salariales seraient accordées, par analogie avec ce qui existe pour la norme salariale classique.

Si les secteurs non marchands ne pourraient pas relever du champ d'application de ce système de liaison à la numérisation, il serait judicieux d'élaborer un régime spécifique pour eux, dans un objectif

d'améliorer régulièrement le niveau de rémunération des travailleurs issus de ces secteurs, au-delà de ce qui est prévu dans le cadre de la norme salariale. La crise du coronavirus a montré à quel point ces secteurs sont essentiels. Il serait dès lors impératif de mieux rémunérer leurs travailleurs. Ici, ces augmentations ne devraient pas dépendre d'indicateurs économiques – sur quels critères pourrait-on se fonder pour fixer des salaires « corrects » dans les secteurs non marchand d'ailleurs ? – mais du résultat négocié avec les pouvoirs publics appropriés.

### Portée du système collectif de la liaison à la numérisation

#### Le niveau sectoriel

Sur la base des chiffres du Bureau fédéral du Plan entre 2005 et 2015, on peut se faire une idée du taux de croissance annuel moyen de la productivité par secteur :

**Table 25** Labour productivity growth in manufacturing by industry - BE, DE, FR, NL  
*average annual growth rate in %*

	BE	DE	FR	NL
<b>2000-2014/2015</b>				
Total Manufacturing	3.4	2.2	2.7	2.1
Food, beverages and tobacco	4.1	-0.9	0.9	0.8
Textiles, leather and footwear	2.6	2.4	2.9	2.0
Wood, paper and printing	2.5	1.9	3.8	2.9
Coke, refined petroleum	17.6	-5.8	1.9	2.4
Chemicals	0.9	1.4	3.4	3.2
Pharmaceuticals	4.3	3.5	3.7	3.7
Rubber and plastic products	2.1	2.0	2.7	2.1
Basic metals, metal products	4.8	1.1	2.0	1.8
Computer and electronics	0.7	8.3	9.7	6.5
Electrical equipment	-0.9	0.7	-0.6	-1.3
Machinery and equipment	1.0	0.1	2.7	2.7
Motor vehicles	3.8	4.7	1.4	3.0
Other manufacturing	0.6	1.2	1.7	0.4

**Table 34** Labour productivity growth in market services by industry - BE, DE, FR, NL  
*average annual growth rate in %*

	Belgium	Germany	France	Netherlands
<b>2000-2014/2015</b>				
Total Market services	0.9	0.9	0.7	1.2
Trade	1.9	2.4	0.7	2.0
Transport	0.9	1.6	0.8	2.3
Accommodation and food	0.3	-0.7	-0.6	-2.3
Publishing and broadcasting	1.2	0.3	1.1	0.3
Telecommunications	2.8	8.0	9.2	7.7
Informatics	0.7	4.4	1.6	2.2
Finance and insurance	2.4	-0.7	1.1	2.5
Legal, accounting and technical	0.8	-2.3	0.1	-0.1
Scientific R&D	1.2	-0.5	0.0	-0.1
Advertising	0.6	-2.9	1.7	-0.5
Administrative and support	-1.6	-0.3	-1.0	0.5

Source : Bureau fédéral du Plan

Si la croissance annuelle de la productivité a stagné depuis 2016 et n'atteint donc plus les pourcentages mentionnés dans les tableaux ci-dessus, on peut supposer que la situation va s'améliorer, compte tenu de l'impact positif potentiel des nouvelles technologies. Partant de cette hypothèse, les travailleurs des secteurs suivants pourraient bénéficier du système collectif de liaison

à la numérisation (le chiffre renseigné entre les parenthèses vise toujours le nombre de travailleurs occupés dans le secteur):

- **Les secteurs industriels** : alimentation (98 600), textile (22 000), bois et papier (40 900), coke (charbon)(4 600), produits pharmaceutiques (27 300), caoutchouc et plastique (52 100), métal (81 600) et automobile (37 100). En 2018, au total, **364 200 travailleurs** étaient occupés dans ces secteurs.
- **Les secteurs des services marchands** : commerce (589 400), marketing (43 400), télécommunications (23 300) et secteur financier (117 800). En 2018, ces secteurs employaient au total **773 900 travailleurs**.

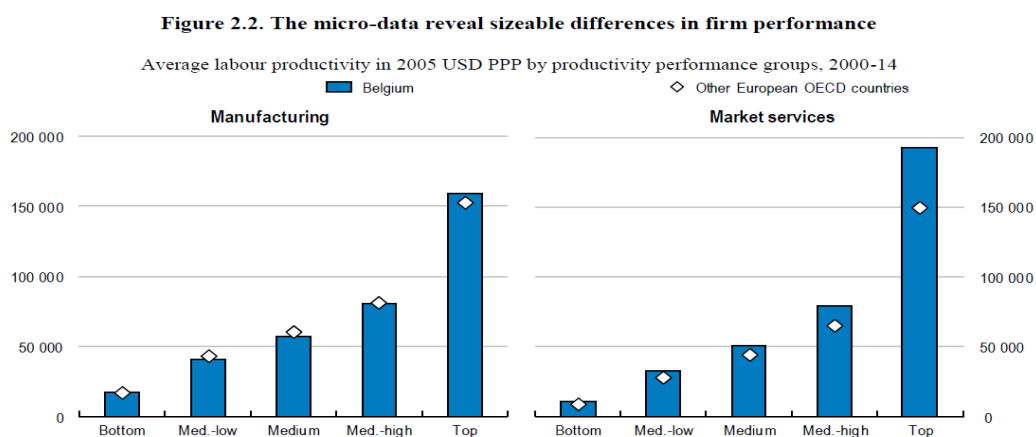
→ Sur la base de l'estimation approximative ci-dessus, **1 138 100 travailleurs pourraient bénéficier d'une prime de liaison à la numérisation.**

#### Remarques importantes :

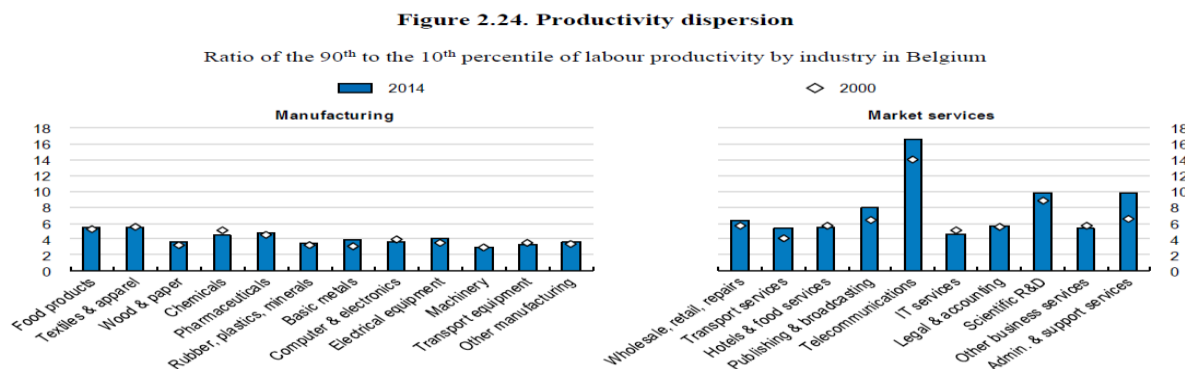
- Il s'agit de moyennes enregistrées sur une période de 15 ans, ce qui signifie que certains secteurs qui obtiennent de bons résultats n'auront pas toujours atteint la limite fixée, alors que d'autres qui n'obtiennent pas la moyenne peuvent avoir connu une plus forte croissance de la productivité durant certaines années. En période de ralentissement économique, ce que nous risquons de vivre suite à la crise sanitaire actuelle, il y aura moins de secteurs affichant un taux de productivité élevé.
- Il s'agit d'une subdivision large en grands groupes de secteurs disposant du code NACE. Dans la structure économique belge, les secteurs sont subdivisés en commissions paritaires plus petites et présentant des résultats différents en termes de croissance de productivité. C'est notamment le cas pour les secteurs des services parmi lesquels le commerce représente un groupe important et plutôt hétérogène.

#### Le niveau d'entreprise

Il est difficile d'estimer le nombre exact d'entreprises qui ont atteint les objectifs en termes de croissance annuelle moyenne de la productivité ces dernières années, mais il est évident qu'il existe de grandes variations entre elles. Ainsi, les entreprises les plus performantes issues du secteur industriel sont jusqu'à huit fois plus productives que les moins performantes. La même chose peut être affirmée pour les entreprises des secteurs des services marchands.

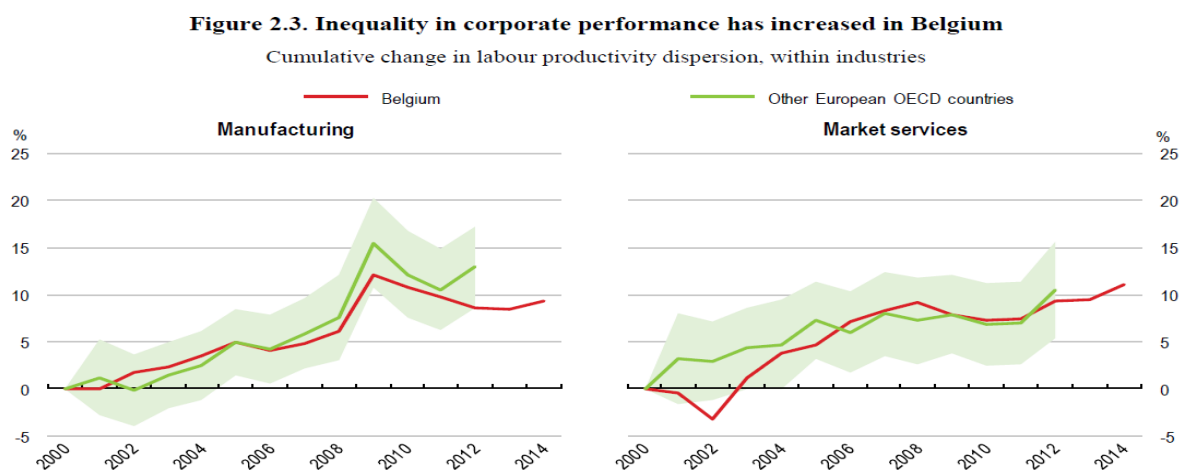


Si l'on mesure l'écart entre le premier décile et le dernier décile, on obtient des niveaux de productivité qui varient fortement d'un secteur à l'autre :



Source : OCDE

Bien qu'une différence des niveaux de productivité ne soit pas forcément une indication d'importants écarts de croissance de productivité, on peut supposer que les entreprises à haut rendement soient davantage capables d'améliorer leurs performances que les autres. Les statistiques montrent que l'écart de productivité entre les 10 % d'entreprises les plus productives et les 10 % d'entreprises les moins productives a augmenté de manière significative depuis 2000.

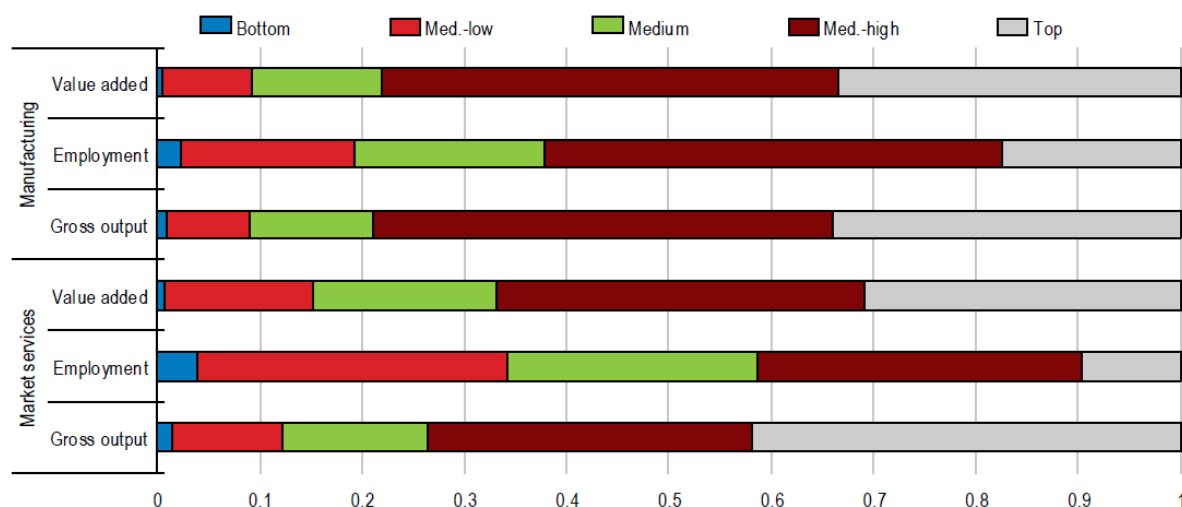


Source : OCDE

Le graphique ci-dessous reflète le niveau de productivité par type d'entreprise. Ces chiffres montrent que les entreprises à haut rendement représentent une part importante de l'emploi et de la valeur ajoutée :

**Figure 2.8. Laggards account for a sizeable share of employment**

Share of gross output, value added and employment in Belgium by performance group, 2000-14



*Note:* The figure plots the share of gross output, value added and employment in each of the productivity performance groups in Belgium: bottom decile (0<sup>th</sup>-10<sup>th</sup> percentile of the productivity distribution), medium-low (10<sup>th</sup>-40<sup>th</sup> percentile), medium (40<sup>th</sup>-60<sup>th</sup> percentile), medium-high (60<sup>th</sup>-90<sup>th</sup> percentile) and top decile (90<sup>th</sup>-100<sup>th</sup> percentile). Shares at the sectoral (manufacturing and non-financial market services) level within each productivity performance group are averaged (unweighted) over time.

*Source:* MultiProd Database, February 2019.

Source : OCDE

Compte tenu de la faible croissance de la productivité au cours de la dernière décennie et les conséquences économiques négatives de la crise du coronavirus, on peut supposer que seules les entreprises appartenant aux deux déciles supérieurs atteindront les objectifs fixés. La catégorie du huitième décile atteindra probablement cet objectif une fois sur deux et celle du septième décile seulement une fois sur trois. Comme aucune subdivision n'est faite entre le septième et le neuvième décile, il faut simplement diviser leur poids par trois. Sur cette base, on peut supposer qu'en moyenne le nombre de travailleurs pouvant bénéficier de la prime de liaison à la numérisation au niveau de l'entreprise s'élèverait à :

### Dans l'industrie

Niveau supérieur (= 18 % de l'emploi) + 1/3 du *medium-high* (44 %/3 = 14,66 %), toujours = 32,66 %

1/3 du *medium-high* une fois sur deux (44 % / 3 (= 14,66 %) / 2) = + 7,33 %

1/3 du *medium-high* une fois sur trois (44 % / 3 (= 14,66 %) / 3) = + 4,89 %

- ⇒ En moyenne, 44,88 % des travailleurs occupés dans l'industrie pourrait bénéficier d'une prime au niveau de l'entreprise
- ⇒ Emploi dans l'industrie 2019 Q4 (Eurostat) : 584 700
- ⇒ **262 413 travailleurs de l'industrie pourraient bénéficier d'une augmentation salariale tous les deux ans, à concurrence d'un tiers de la croissance de la productivité dans leur entreprise, avec un minimum de 1,66 %, au-delà de ce qui est prévu dans le cadre de la norme salariale, des hausses barémiques et de l'indexation.**

### Dans les secteurs des services marchands

Niveau supérieur (= 9 % de l'emploi) + 1/3 du *medium-high* (33 %/3 = 11 %), toujours = 20 %

1/3 du *medium-high* une fois sur deux ( $33 \% / 3 (= 11 \%) / 2$ ) = + 5,5 %

1/3 du *medium-high* une fois sur trois ( $33 \% / 3 (= 11 \%) / 3$ ) = + 3,66 %

- ⇒ En moyenne, 29,17 % des travailleurs occupés dans les secteurs des services marchands pourrait bénéficier d'une prime au niveau de l'entreprise
- ⇒ Emploi dans les services marchands 2019 (BNB + Eurostat) : 1 943 300
- ⇒ **566.860 travailleurs occupés dans les secteurs des services marchands pourraient bénéficier d'une augmentation salariale tous les deux ans, à concurrence d'un tiers de la croissance de la productivité dans leur entreprise, avec un minimum de 1,5 %, au-delà de ce qui est prévu dans le cadre de la norme salariale, des hausses barémiques et de l'indexation.**

### 3. Annexe n° 3: explications relatives à la fiscalité des sociétés<sup>41</sup>

La CGSLB demande que les bénéfices générés par les entreprises multinationales soient taxés davantage, en particulier ceux des entreprises numériques qui n'ont dans de nombreux pays aucune présence physique :

- **La CGSLB demande que les entreprises multinationales paient des impôts en fonction de leur chiffre d'affaires, du nombre de travailleurs qu'elles occupent et des actifs (établissements, usines, etc.) qu'elles détiennent dans un pays.** La mesure la plus appropriée à prendre dans ce contexte serait de mettre en place au niveau européen une assiette commune consolidée pour l'impôt sur les sociétés (ACCIS) (*en Anglais : Common Consolidated Corporate Tax Base (CCCTB)*). Tous les États Membres appliqueraient le même système pour imposer les entreprises et les différents établissements d'une multinationale seraient considérés comme une seule entité fiscale. Il s'agirait d'un ensemble de règles que les entreprises transfrontalières pourraient utiliser pour calculer les bénéfices imposables au niveau de l'Union européenne. Une fois les bénéfices imposables calculés, ils pourraient être redistribués par pays en fonction des activités économiques réalisées dans celui-ci. Au niveau de l'OCDE, il est actuellement examiné comment un instrument pour lutter contre l'évasion fiscale pourrait voir le jour, mais on opterait pour un système où seul un tiers des bénéfices serait imposé selon ces règles, ce qui est, aux yeux de la CGSLB, trop peu. Nous privilégions dès lors l'ACCIS pour atteindre cet objectif. Le projet, tel qu'il existe aujourd'hui, prévoit que l'assiette commune deviendrait obligatoire pour les multinationales présentant un chiffre d'affaires mondial minimum de 750 millions d'euros. Pour la CGSLB, ce seuil est trop élevé. Pour nous, ce mécanisme devrait être activé dès qu'une société détient un établissement dans plusieurs États membres de l'UE.

**Recettes potentielles ?** D'après des études internationales, l'importance du manque à gagner fiscal dans les pays membres de l'OCDE atteindrait 1 % du PIB, causée par l'évasion fiscale des multinationales. L'établissement d'une assiette imposable commune pourrait résoudre en grande partie ce problème, mais il faudrait procéder à une estimation prudente des recettes espérées, car une caractéristique de l'entreprise est de tenter de se soustraire à l'impôt. Toutefois, selon un scénario prudent, celles-ci pourraient atteindre minimum 0,5 % du PIB.

- ➔ Sur la base du PIB belge en 2019 (473,638 milliards d'euros), **l'ACCIS pourrait générer des recettes de minimum 2,368 milliards d'euros.**

---

<sup>41</sup> Commission européenne, [Common Corporate Consolidated Tax Base \(CCCTB\)](#), consulté en mars 2020; Commission européenne, [Fair Taxation of the Digital Economy](#), consulté en mars 2020; ETUC, *International corporate taxation – A European review (ETUC draft position)*, 2020.

- **La CGSLB demande que les entreprises numériques soient soumises à des règles spécifiques en matière d'impôt sur les sociétés.** Idéalement, ce régime serait mis en place dans le cadre de l'ACCIS. Il permettrait de taxer les acteurs numériques sur la base des bénéfices générés et du nombre de clients détenus dans un pays, même si l'entreprise n'est pas présente physiquement dans le pays en question. Une définition au sens large d'« entreprises numériques » qui englobe toutes les plateformes en ligne, les sociétés de marketing, les services de streaming, etc. est utilisée ici. Selon la Commission européenne, pour être considérée comme entreprise numérique, il faut que la plateforme génère plus de 7 millions d'euros en chiffre d'affaires, qu'elle compte plus de 100 000 utilisateurs et qu'elle dispose de plus de 3000 contrats commerciaux.
  
- En attendant qu'une solution cohérente soit trouvée au niveau européen, telle que l'ACCIS, **la CGSLB demande de déjà appliquer une taxe sur les services numériques au niveau de l'Union européenne.** La CGSLB soutient la proposition de la Commission européenne d'appliquer dans un premier temps une taxe de 3 % sur le chiffre d'affaires de certaines entreprises numériques. Celle-ci ne s'appliquerait qu'aux entreprises dont le chiffre d'affaires annuel total atteint au moins 750 millions d'euros au niveau mondial et 50 millions d'euros dans l'UE. La CGSLB plaide pour des montants limites inférieurs, à savoir un chiffre d'affaires mondial minimum de 250 millions d'euros et un CA européen minimum de 20 millions d'euros. Si 5 milliards d'euros de recettes par an pouvaient être réalisés au niveau de l'UE selon le scénario de la Commission, il serait possible de générer 7,5 milliards d'euros au cas où les seuils seraient abaissés.
  
- ➔ Une taxe sur les services numériques équivalente à **3,4 % du PIB de l'UE générerait rien que pour la Belgique des recettes de 255 millions d'euros.**

#### 4. Annexe n° 4 : explications relatives à la méthodologie de l'OCDE

##### La méthodologie de l'OCDE

Le point de départ de l'étude de l'OCDE est l'analyse de 2013 effectuée par deux chercheurs du programme de recherche sur les impacts des technologies du futur de l'Université d'Oxford, Frey & Osborne. Lors d'un atelier de cette université, ils avaient, munis d'une liste de 70 fonctions, interviewé des scientifiques sur la probabilité d'informatisation des métiers. L'approche avait ensuite été extrapolée à l'ensemble des catégories de fonctions issues d'une base de données américaine (690 métiers). Les probabilités d'automatisation les plus faibles avaient également été détectées, appelées par Frey et Osborne des « *bottlenecks* » (Il s'agit de tâches difficilement codifiables et donc difficilement automatisables). Cette donnée avait été prise en compte dans leur analyse des 70 fonctions de départ.

L'étude de l'OCDE s'est basée principalement sur les données issues de l'enquête PIAAC. Celle-ci fournit des informations à un niveau individuel sur les tâches qui font partie d'une fonction donnée. Ces tâches sont classées en fonction de la CIP-08. Un emploi est défini dans cette classification comme un ensemble de tâches exécutées par une seule personne. Cela concerne au total 440 types de fonctions. La démarche des chercheurs consistait à comparer les 70 fonctions avec les 440 types d'emplois de la CIP, après quoi ils identifiaient les mêmes bottlenecks que ceux détectés par les chercheurs américains. Ils ont ainsi réalisé au total 4 656 observations individuelles, ce qui est énorme comparé à l'analyse de Frey & Osborne (seulement 70 fonctions). Alors que ces derniers annonçaient l'automatisation probable de 70 % des emplois, le taux serait en réalité beaucoup moins élevé. Frey et Osborne ont étudié l'informatisation des métiers et non l'automatisation des tâches qui composent

un métier. Or, celles-ci n'étant pas forcément toutes automatisables, on se retrouve avec des métiers hybrides où le professionnel utilise les technologies numériques pour l'assister dans son travail.

## 5. Annexe n° 5 : explications relatives à la méthodologie de McKinsey

### La méthodologie de McKinsey

Tout comme les chercheurs de l'OCDE, l'étude de McKinsey est partie d'un ensemble de tâches exécutées dans le cadre d'une fonction donnée. McKinsey a passé au crible 800 activités et 2000 tâches pour mettre en lumière 18 compétences. Cette approche avait ensuite été extrapolée à l'ensemble des catégories de fonctions provenant des bases de données de Frey & Osborne et de PIAAC. Ces résultats avaient été complétés d'éléments issus d'une propre enquête menée auprès de 2000 sociétés pour obtenir une image représentative des secteurs et des entreprises qui ont effectivement recours aux nouvelles technologies. Les chercheurs de McKinsey avaient pris en compte également les résultats d'anciennes études, notamment d'une qui avait évalué la probabilité que les secteurs et entreprises utilisent l'internet et d'autres méthodes de communication.

L'enquête mesurait également le niveau de concurrence, ce qui a un impact sur la diffusion des technologies dans ces secteurs. Sur cette base, les chercheurs avaient attribué une probabilité d'automatisation à chaque fonction, c'est-à-dire le pourcentage de tâches faisant partie de cette fonction susceptibles d'être automatisées. Ils se sont concentrés sur le nombre d'heures de travail que ces fonctions représentent pour accomplir certaines tâches. Ils avaient ensuite effectué une recherche de correspondance directe (« *direct matching* ») en vue de déterminer la probabilité d'informatisation pour chacune des 2000 tâches, ce qui est, à leurs yeux, une approche beaucoup plus prudente que celle de l'OCDE.

Les 18 compétences ainsi définies sont les suivantes :



## Exhibit 9

### Current technologies still underperform humans on some key capabilities

		Capability level <sup>1</sup>	Description (ability to ...)
<b>Automation capability</b>			
<b>Sensory perception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensory perception</li> </ul>	Yellow	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomously infer and integrate complex external perception using sensors</li> </ul>
<b>Cognitive capabilities</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recognizing known patterns/categories (supervised learning)</li> </ul>	Green	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recognize simple/complex known patterns and categories other than sensory perception</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generating novel patterns/categories</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Create and recognize new patterns/categories (eg, hypothesized categories)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logical reasoning/problem solving</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solve problems using contextual information and increasingly complex input variables other than optimization and planning</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimization and planning</li> </ul>	Green	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimize and plan for objective outcomes across various constraints</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creativity</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Create diverse and novel ideas or novel combinations of ideas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information retrieval</li> </ul>	Green	<ul style="list-style-type: none"> <li>Search and retrieve information from a range of sources (breadth, depth, and degree of integration)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordination with multiple agents</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interact with others, including humans, to coordinate group activity</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Output articulation/presentation</li> </ul>	Yellow	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deliver outputs/visualizations across a variety of mediums other than natural language</li> </ul>
<b>Natural-language processing</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Natural-language generation</li> </ul>	Yellow	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deliver messages in natural language, including nuanced human interaction and some quasi-language (eg, gestures)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Natural-language understanding</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprehend language, including nuanced human interaction</li> </ul>
<b>Social and emotional capabilities</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social and emotional sensing</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identify social and emotional state</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social and emotional reasoning</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accurately draw conclusions about social and emotional state, and determine appropriate response/action</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social and emotional output</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produce emotionally appropriate output (eg, speech, body language)</li> </ul>
<b>Physical capabilities</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fine motor skills/dexterity</li> </ul>	Yellow	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manipulate objects with dexterity and sensitivity</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gross motor skills</li> </ul>	Green	<ul style="list-style-type: none"> <li>Move objects with multidimensional motor skills</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navigation</li> </ul>	Green	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomously navigate in various environments</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobility</li> </ul>	Red	<ul style="list-style-type: none"> <li>Move within and across various environments and terrain</li> </ul>

<sup>1</sup> Assumes technical capabilities demonstrated in commercial products, R&D, and academic settings; compared against human performance.

Source: McKinsey Global Institute analysis

La méthode du cabinet McKinsey prend également en compte certaines données spécifiques à chaque pays, par exemple, la productivité et la croissance du PIB, l'offre et la demande de compétences (d'après des estimations de l'OCDE), l'évolution du niveau d'éducation ou de la croissance salariale (d'après des prévisions d'Eurostat), etc.

## 6. Annexe n° 6 : explications relatives au fonds de numérisation<sup>42</sup>

La CGSLB demande que chaque commission paritaire soit obligée de créer un fonds de numérisation, à alimenter par des ressources provenant des employeurs (0,4 % de la masse salariale brute) et du fédéral (0,2 % de de la masse salariale brute). Ce fonds pourrait financer des formations axées sur les nouvelles compétences requises par la numérisation mais aussi divers types de formations destinées aux travailleurs actifs et licenciés. Ce fonds devrait permettre l'élaboration de projets au niveau du secteur et/ou de l'entreprise portant sur les nouvelles formes d'organisation de travail liées à l'innovation et à la numérisation. Il pourrait être créé au sein du fonds de sécurité d'existence de

<sup>42</sup> Conseil Central de l'Économie, [Rapport sur le handicap des coûts salariaux](#), 2020 ; Eurostat, [Labour cost survey](#), consulté en mars 2020.

chaque commission paritaire. Le financement de ce fonds ne devrait pas intervenir dans le calcul de l'évolution des coûts salariaux en vertu de la loi du 26 juillet 1996.

**La CGSLB demande que les employeurs et les pouvoirs publics soient obligés de financer plus qu'ils le font aujourd'hui les fonds de numérisation de secteurs soumis à un risque élevé d'automatisation.**

Pour les secteurs présentant un risque d'automatisation de niveau 1, la cotisation obligatoire des employeurs et du fédéral devrait être augmentée de 0,2 % de la masse salariale brute, tandis que pour ceux ayant un risque de niveau 2, la hausse serait de 0,4 % de la masse salariale brute. Ces augmentations ne devraient pas non plus intervenir dans le calcul de l'évolution des coûts salariaux dans le cadre de la loi du 26 juillet 1996.

### Calcul du coût pour les entreprises & les pouvoirs publics

Selon une estimation provisoire, la masse salariale brute s'élèverait en 2020 à 180,687 milliards d'euros.

- ➔ Si l'ensemble des entreprises versait une cotisation minimale de **0,4 %** de la masse salariale brute, cela représenterait un montant total annuel de **722,75 millions d'euros**.
- ➔ Les **0,2 % de la masse salariale brute versé par les pouvoirs publics** représenterait un montant total annuel de **361,38 millions d'euros**.

Comme nous ne disposons pas encore des résultats de l'analyse d'impact sur le risque d'automatisation par secteur réalisée par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, nous pouvons nous en tenir uniquement aux résultats issus de l'étude de l'OCDE, basée sur la CITI (la classification industrielle internationale de toutes les branches d'activité économique). D'après cette étude, les secteurs suivants seraient touchés par un risque d'automatisation de niveau 1 (= risque élevé) :

- Gestion des eaux, gestion des déchets, des réseaux d'assainissement et des eaux usées représentant une masse salariale de 1,814 milliards d'euros
- Secteur de la construction : une masse salariale de 8,508 milliards d'euros
- Transport & stockage : une masse salariale de 11,752 milliards d'euros
- Services administratifs et logistiques : une masse salariale de 15,442 milliards d'euros

= une masse salariale commune totale de 37,52 milliards d'euros

Et les secteurs suivants seraient touchés par un risque d'automatisation de niveau 2 :

- Industrie : une masse salariale de 33,519 milliards d'euros
- Horeca : une masse salariale de 2,509 milliards d'euros

= une masse salariale commune totale de 36,03 milliards d'euros

Pour les **secteurs à haut risque d'automatisation (niveau 1)**, une contribution supplémentaire égale à **0,2 % de la masse salariale** devrait être versée par les entreprises des secteurs concernés, ainsi que par les pouvoirs publics. Cela représenterait un coût supplémentaire de **75,04 millions d'euros**.

Pour les **secteurs à risque d'automatisation (niveau 2)**, une contribution supplémentaire égale à **0,4 % de la masse salariale** serait nécessaire, financée par les entreprises des secteurs concernés, ainsi que par les pouvoirs publics. Cela représenterait un coût supplémentaire de **114,12 millions d'euros**.

- ➔ **Coût total estimé pour les pouvoirs publics : 580,54 millions d'euros**

À nuancer :

- Déterminer un risque d'automatisation est ici purement indicatif, car les chiffres de l'OCDE ne permettent pas de le définir de manière précise, notamment en raison du fait qu'aucun délai n'a été fixé. Remarquons que la proposition relative à l'analyse d'impact par secteur se base sur des délais de 5 et 10 ans.
- Il s'agit d'une subdivision large en grands groupes de secteurs CITI. Dans la structure économique belge, les secteurs sont souvent subdivisés en commissions paritaires plus petites. Il y a d'importantes différences entre les secteurs en termes de risque d'automatisation.

## 7. Annexe n° 7 : explications relative au crédit de formation

La CGSLB est partisan d'une réforme en profondeur du régime général d'outplacement et propose, dans l'esprit de l'article 39 ter de la loi sur les contrats de travail, de transformer les obligations d'outplacement en cas de licenciement en un système cohérent de crédits de formation accessibles au travailleur licencié et ce, tant pour les travailleurs licenciés avec période de préavis que pour les licenciements avec indemnité de congé.

Plus concrètement, la CGSLB propose :

- **Le droit pour tous les travailleurs licenciés de pouvoir disposer d'un crédit de formation.** Ce crédit peut être utilisé au choix du travailleur, tant dans des formations d'outplacement (qui existent actuellement) que dans d'autres formations reconnues (à déterminer au niveau régional).
- Le **financement du crédit formation est assuré par le fonds digitalisation** que le licenciement se fasse moyennant une période de préavis ou avec une indemnité de rupture.
- De prévoir, dans l'esprit de l'article 39ter de la loi sur les contrats de travail (qui n'est pas encore d'application), outre l'intervention du fonds digitalisation, **une contribution limitée uniquement pour les travailleurs licenciés avec une ancienneté de 10 ans ou plus et qui bénéficient d'une indemnité de congé.** Cette contribution n'entraîne pas une perte de droits sociaux.
- De prévoir l'exclusion de ce système de certaines catégories de travailleurs, comme les travailleurs qui ne doivent plus être disponibles (de manière adaptée) sur le marché du travail ou ceux qui atteignent l'âge de la pension.

### Annexe explicative proposition crédits de formation (article 39 ter)

#### **1. Pour tous les travailleurs disposant d'une indemnité de rupture ou d'un délai de préavis :**

L'ensemble des travailleurs licenciés doivent avoir la possibilité de suivre une formation quelle que soit leur ancienneté et qu'ils bénéficient d'une indemnité de préavis ou qu'ils doivent prester un délai de préavis. Ces mesures sont financées par le fonds digitalisation.

Ces travailleurs ont droit à 15h, 30h, 45h ou 60h en fonction de l'ancienneté :

Préavis de 1 à 10 semaines : pack de 15 heures formation / outplacement (→ financement FD)

Préavis de 11 à 20 semaines : pack de 30 heures formation / outplacement(→ financement FD)

Préavis de 21 à 30 semaines : pack de 45 heures formation / outplacement(→ financement FD)

Préavis de + de 30 semaines : pack de 60 heures formation / outplacement (→ financement FD)

La valeur d'une heure de formation doit être déterminée par les secteurs puisque les fonds digitalisation sont financés sur base d'un pourcentage des salaires.

Le travailleur a le choix du bureau d'outplacement **ou** des mesures d'employabilité.

Cette liste sera établie en collaboration avec les Communautés, les Régions et les secteurs, dans le respect de la répartition des compétences, et elle comprendra par exemple :

- le suivi et le placement par les services de l'emploi ;
- les parcours de formation que les demandeurs d'emploi peuvent suivre par le biais des services de l'emploi ;
- les procédures de reclassement professionnel ;
- le système des chèques-carrière et des chèques-formation en Flandre et les autres (futurs) instruments éventuels dans les autres entités fédérées ;
- le large éventail d'activités possibles au sein des fonds sectoriels, qui visent parfois aussi une réorientation en dehors du secteur ;
- l'accompagnement de carrière ;
- l'évaluation et/ou la validation des compétences acquises ;
- ...

**2. Pour les travailleurs disposant d'une indemnité de congé d'au moins 33 semaines : 2 à 5 semaines de mesures d'employabilité financés par les travailleurs**

La CGSLB propose une alternative à l'article 39 ter tel que rédigé actuellement. Pour les travailleurs dont l'indemnité de préavis atteint 33 semaines, une diminution limitée du montant de l'indemnité de rupture peut être appliquée afin d'obtenir un budget pouvant être consacré à des mesures visant à augmenter l'employabilité du travailleur. Cette réduction de l'indemnité de congé se situe **entre minimum 2 semaines et maximum 5 semaines**, en fonction de l'ancienneté du travailleur en question.

Délai de préavis en semaines	Semaines destinées au financement	Solde indemnité de rupture ordinaire
33	2 semaines	31
36	2 semaines	34
39	2 semaines	37
42	2 semaines	40
45	3 semaines	42
48	3 semaines	45
51	4 semaines	47
54	4 semaines	50
57	5 semaines	52
...	maximum 5	...

**Concrétisation du crédit de mesures augmentant l'employabilité**

**Phase I – Contenu du crédit**

Le crédit comprend le salaire brut **après déduction des cotisations sociales** (patronales + personnelles). Sur ce montant, aucun impôt n'est dû et les droits sociaux ne sont pas diminués.

Le crédit de mesures augmentant l'employabilité **est acquis par l'employeur au moyen d'un versement** auprès d'une institution fédérale. Le crédit est ensuite tenu à la disposition du travailleur concerné. Lors de cette première phase, le budget n'est pas directement versé au travailleur.

#### **Durée maximale**

Le crédit peut être utilisé sur une **période de maximum 60 mois**.

#### **Phase II – Option : paiement en cash / collectivisation**

Au terme de la période de 60 mois, le travailleur peut demander le paiement (d'une partie) du crédit en argent liquide. S'il opte pour cela, un **prélèvement libératoire de 50 % est réalisé** sur le montant restant. Ce prélèvement fixe de 50 % est alloué **au Fonds digitalisation**.

#### **Exclusions**

Il y a 8 catégories de travailleurs auxquels ce système ne s'applique pas s'ils remplissent les conditions d'âge et de carrière ou s'ils relèvent d'une (sous)-commission paritaire spécifique. Il s'agit particulièrement des travailleurs qui ont bénéficié d'une exemption dans le cadre du régime spécial d'outplacement. Les travailleurs qui sont licenciés parce qu'ils ont atteint l'âge de la pension doivent également être exclus.

