

Economie numérique et dialogue social

Thématiques de revendications, représentations et stratégies des partenaires sociaux devant les mutations de la filière numérique en France

Rapport présenté par le Centre Henri Aigueperse-UNSA Education
avec le concours financier de l'IRES (Institut de Recherches
Economiques et Sociales)

Février 2016

Brian DEMAS

Nicolas FARVAQUE

Djamel MESSAOUDI

Sommaire

Introduction, objectifs de l'étude et méthodologie.....	5
1. L'appréhension de l'objet « économie numérique ».....	13
1.1. La réalité économique de l'économie numérique : entre secteur, filière et vecteur de transformation	13
<i>Définitions de l'économie numérique</i>	13
<i>L'économie numérique comme agrégation de secteurs productifs potentiellement vus comme une filière</i>	17
<i>L'économie numérique comme écosystème productif.....</i>	19
<i>Le numérique comme vecteur de transformation de l'économie et de la société.....</i>	21
<i>Evolution de la sémantique et double réalité</i>	21
1.2. La réalité syndicale de l'économie numérique vue par les partenaires sociaux	22
<i>La perspective industrielle, éléments de compréhension.....</i>	24
<i>La perspective servicielle, éléments de compréhension.....</i>	27
<i>Quatre modes de représentation et de construction des enjeux</i>	31
<i>Le point de vue du patronat.....</i>	37
<i>Conclusion : l'économie numérique, entre opportunités et menaces ?.....</i>	39
2. Des enjeux syndicaux hétérogènes au sein des branches professionnelles.....	41
2.1. L'économie numérique : un dialogue social formel disséminé entre plusieurs branches	42
<i>Le contexte : l'érosion du rôle régulateur de la branche.....</i>	42
<i>L'économie numérique : un paysage conventionnel émietté.....</i>	43
2.2. Les producteurs d'infrastructure et fabricants industriels : la branche de la métallurgie	47
<i>Contexte économique et social</i>	47
<i>Spécificité des relations professionnelles.....</i>	50
<i>Enjeux économiques et sociaux</i>	51
<i>Synthèse.....</i>	53
2.3. Les opérateurs : la branche des télécommunications	54
<i>Contexte économique et social</i>	54
<i>Les relations professionnelles au sein de la branche des télécommunications.....</i>	56
<i>Enjeux économiques et sociaux</i>	58
<i>Synthèse.....</i>	66
2.4. Les ESN : la branche des entreprises de services numériques	67
<i>La branche des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils</i>	67
<i>Enjeux économiques et sociaux</i>	68
<i>Synthèse.....</i>	76
3. De nouveaux lieux pour un dialogue social propre à l'« économie numérique » ?	77
3.1. Dynamique de filière et création des comités stratégiques de filière	78
3.2. La création du comité stratégique de la filière numérique	80
3.3. Le comité stratégique de la filière numérique, un lieu de dialogue social ?	83
<i>Un lieu de dialogue social informel et de production collective d'une connaissance commune.....</i>	83
<i>De nombreuses limites à la dynamique de dialogue social.....</i>	84
<i>De nouveaux objets pour les partenaires sociaux ?</i>	86
4. Conclusion	89
Bibliographie.....	95
Annexes.....	99
Les tendances économiques des branches d'activité de l'économie numérique.....	99
1. La branche de fabrication de matériel informatique, électronique et optique	99
<i>Contexte économique et social</i>	99
<i>Déclin de la production mais très forte croissance de la valeur ajoutée.....</i>	99
<i>Déclin de l'emploi, mais une forte hausse des salaires sous l'effet d'une forte productivité</i>	100
<i>Un haut niveau d'investissement mais en baisse depuis quelques années.....</i>	102
<i>La participation de l'Etat à l'effort d'investissement</i>	103
2. La branche des télécoms	104
<i>Une forte croissance du volume de l'activité, mais une nette baisse en incluant l'évolution des prix</i>	104
<i>Transformation des organisations de travail : moins d'emplois et plus de productivité.....</i>	105

<i>Une forte croissance de l'investissement soutenue par l'Etat.....</i>	<i>107</i>
3. La branche des services informatiques.....	109
<i>Une forte croissance économique mais qui s'affaiblit</i>	<i>109</i>
<i>Une branche fortement créatrice d'emplois</i>	<i>110</i>
<i>Une croissance plus enrichie en emplois mais pauvre en productivité et en progression salariale</i>	<i>111</i>
<i>Une forte croissance de l'investissement.....</i>	<i>112</i>
<i>Dépenses en R&D relativement élevée malgré une faible subvention publique</i>	<i>112</i>

Remerciements

Nous remercions l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude.

« Le numérique, c'est aussi la vitesse. Le paritarisme et le dialogue social nécessitent de la lenteur et de la maturation. »

Laurence Parisot, entretien à *l'Usine digitale*, 01/04/15

Introduction, objectifs de l'étude et méthodologie

L'économie numérique et son corollaire, la numérisation de l'économie, se sont imposés comme des thématiques centrales du débat politique et social contemporain. La numérisation de l'économie correspond à la transformation en cours de l'appareil productif et du travail, que certains comme l'économiste américain Jeremy Rifkin considèrent comme une troisième révolution industrielle. Pour d'autres auteurs, « la révolution numérique est déjà passée », et ses effets sont non seulement économiques et industriels mais aussi sociaux ou sociétaux (Colin, Verdier, 2012). Certains secteurs ont été considérablement transformés en quelques années, en particulier les industries culturelles¹ mais aussi le tourisme², la distribution ; d'autres secteurs sont en train d'être transformés en profondeur, comme la banque, les transports, la santé, l'éducation, etc. Le numérique irrigue et bouleverse ainsi l'ensemble des secteurs de l'économie, que ce soit dans la production industrielle ou les services, et transforme profondément les conditions de travail.

Ce qu'on appelle aujourd'hui communément « l'économie numérique » reste cependant un objet aux contours flous et aux définitions variables. Dans les acceptions les plus répandues, l'économie numérique est décrite à la fois comme une « filière » qui engloberait l'économie du web, les télécoms, ainsi que l'activité des équipementiers et des éditeurs de logiciels. Le numérique ou l'économie numérique intègrerait ainsi activités industrielles et activités de services dans ce que l'Inspection générale des finances a défini comme étant le « cœur de l'économie numérique ». Si l'on retient ces contours, l'économie numérique représenterait actuellement entre 4 et 5 % du PIB national et entre 650 et 900 millions d'emplois (Collin, Colin, 2013). Mais au-delà de ce « cœur du numérique » composé précisément des secteurs producteurs des technologies et des services directement liés à l'usage du web et des données, le numérique joue également un rôle moteur pour l'ensemble de notre économie, en tant que facteur d'innovation, de productivité et de compétitivité. Des évaluations ont estimé que le numérique aurait contribué au quart de la croissance française entre 1980 et 2008 et au tiers de la croissance américaine (Source : rapport McKinsey, 2011 et COE-Rexecode 2011).

¹ Cf. rapport Lescure, 2013

² Cf. par exemple le Rapport d'information de la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale sur l'impact du numérique sur le secteur touristique français (2015).

Les secteurs du cœur de l'économie numérique

Filière	Secteurs	Nombre d'entreprises (2009)	Nombre d'emplois (2009)
1. Technologies de bases et infrastructures	Installation d'infrastructures, commercialisation, réparation de produits informatiques, électroniques et optiques	44 945 entreprises	331 700 salariés
2. Services de télécommunications	Téléphonie fixe et mobile, services internet pour les ménages et les entreprises	4 746 entreprises	136 400 salariés
3. Applications et services informatiques	Edition de logiciels, conseils et activités informatiques	43 000 entreprises	380 300 salariés
4. Economie du net	Traitement de données, hébergement, portails internet	6 200 entreprises	59 400 salariés

Source : Collin-Colin, 2013

Si l'on se concentre sur les secteurs au « cœur » de l'économie numérique, listés dans le tableau ci-dessus, on observe une très rapide mutation des industries et des emplois. **Les fabricants d'équipements** (dans l'électronique ou l'informatique par exemple) ont vu leurs effectifs diminuer et se concentrent aujourd'hui sur des activités de services (maintenance, commercialisation, etc.). Tout comme l'industrie, **les entreprises de services** sont en concurrence avec les pays émergents. Les sociétés de services informatiques représentent près de 400 000 emplois en France, soit le premier secteur employeur au sein de l'économie numérique. Elles bénéficient des décisions d'externalisation des entreprises, mais sont en concurrence avec des entreprises situées dans d'autres régions du monde. Les entreprises des télécommunications ont profondément évolué depuis une vingtaine d'années, avec l'ouverture du marché à la concurrence et les innovations en matière de téléphonie portable et liées à la diffusion de l'internet. Les entreprises opèrent sur un marché hautement régulé et concurrentiel. Les règles de droit ainsi que les régulations publiques pèsent sur les modèles d'affaires. Plusieurs entreprises des télécoms sont sous le coup de restructurations douloureuses. A côté de ce « cœur » de l'économie numérique, comme on l'a noté plus haut, de nombreuses autres activités économiques sont touchées par l'usage des technologies de l'information et voient les chaînes de valeur se modifier ainsi que les conditions de travail évoluer. **La problématique de l'évolution des conditions de travail et du rapport salarial classique, sous l'effet de la massification des outils numériques (question entrée récemment dans le débat public sous le nom d' « ubérisation »), devient l'une des questions les plus centrales aujourd'hui.**

L'objet « économie numérique » se consolide ainsi dans le débat public et politique. Une série de rapports réalisés dans les années récentes matérialise cette prise de conscience économique, politique et sociale. Les rapports réalisés sur l'économie numérique par les organismes publics nationaux et/ou à la demande d'autorités publiques se multiplient. En 2009, le Centre d'analyse stratégique écrit un rapport prospectif sur les années 2015-2025.³ En 2010, le groupe de travail « industrie des TIC » rédige un rapport « Le numérique, pour une France qui gagne » dans le cadre des Etats généraux de l'industrie. L'IGF a rendu en janvier 2013 un rapport remarqué sur « le soutien à l'économie numérique et à l'innovation », rédigé par deux experts du sujet, qui propose la définition d'un « cœur de l'économie numérique » mentionnée ci-dessus et formule une série de

³ A. Bravo, Centre d'analyse stratégique, *La société et l'économie à l'aune de la révolution numérique - Enjeux et perspectives des prochaines décennies (2015 - 2025)*, La Documentation française, juillet 2009. L'auteur est membre de l'Académie des technologies et directeur général de Supélec.

propositions en matière de politique industrielle (celle-ci incluant un volet fiscal important)⁴. Depuis 2013, quatre rapports d'informations de l'Assemblée nationale ou du Sénat se sont penchés sur l'économie numérique.⁵ Fin 2014, le Ministre de l'économie reçoit un rapport incluant 180 recommandations sur la transformation numérique de l'économie.⁶ En juin 2015, le Conseil national du numérique remet au Premier ministre un rapport fondé sur une démarche participative (plus de 17000 contribution reçues), centré notamment sur l'usage du numérique pour renforcer le pouvoir d'agir des citoyens.⁷ Cette même instance avait également récemment produit d'autres rapports sur les usages du numérique⁸, notamment à l'école⁹. Ces derniers mois, au moment où nous rédigeons ce rapport, l'inflation de rapports publics sur le sujet n'a pas cessé. Bruno Mettling, ancien DRH de grands groupes, a remis son rapport intitulé *Transformation numérique et vie au travail* à la Ministre du Travail en septembre 2015. Il y insiste notamment sur les aspects santé au travail et sur l'évolution des conditions de travail (y compris les problématiques du temps de travail dans un univers de travailleurs nomades).¹⁰ Le Conseil national du numérique a de son côté remis en janvier 2016 – toujours à la Ministre du Travail Myriam El Khomri – un rapport centré sur l'évolution des trajectoires d'emploi et plus globalement sur le statut du travail et de l'emploi dans l'économie numérique¹¹. Ce rapport plaide notamment pour élargir les droits des travailleurs indépendants, dont le statut a été remis au centre du débat. Il aborde directement la question de l'évolution du salariat. France Stratégie avait également réalisé deux rapports en 2012 et 2013 sur l'impact du numérique sur les conditions de travail, dans le secteur privé et dans la fonction publique, ainsi qu'un travail sur la fiscalité du numérique.¹² Les Régions se penchent également sur la question. Le CESER du Nord-Pas-de-Calais, pour ne prendre que cet exemple, a publié un rapport intitulé *Favoriser la croissance des TPE – PME de la filière numérique*. Au niveau international, un groupe de travail a été lancé à l'OCDE sur la fiscalité du numérique au niveau mondial.¹³ Cet état des lieux non exhaustif ne prend pas en compte les différents rapports et travaux réalisés par divers organismes, fondations ou think-tanks, contribuant eux aussi à faire de l'économie numérique un objet à part entière du débat. On pourra noter dans cette catégorie les travaux de bureaux d'études comme COE-Rexecode (proche du

⁴ Rapport de l'IGF n°2011-M-060-02 sur le soutien à l'économie numérique et à l'innovation. Colin et Collin (2013), Mission d'expertise sur la fiscalité de l'économie numérique, Rapport remis à trois ministères. Les auteurs sont membre du Conseil d'Etat et inspecteur des finances.

⁵ Rapport d'information de la commission des affaires économiques de l'assemblée nationale sur *l'impact de la régulation des télécoms sur la filière Télécom*, 2013. Rapport d'information de la commission des affaires économiques de l'assemblée nationale sur *le développement de l'économie numérique française*, 2014. Rapport d'information de la commission des affaires économiques de l'assemblée nationale sur *l'impact du numérique sur le secteur touristique français*, 2015. Rapport d'information du Sénat sur *Le numérique au service de la santé*, 2015.

⁶ P. Lemoine, *La nouvelle grammaire du succès. La transformation numérique de l'économie française*, Rapport au ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, novembre 2014. L'auteur est entrepreneur, président du Forum d'Actions Modernités et de la Fondation internet nouvelle génération

⁷ CNum, « Ambition numérique. Pour une politique française et européenne de la transition numérique », Rapport au Premier Ministre, juin 2015.

⁸ CNum, *Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion numérique*, octobre 2013.

⁹ CNum, « Jules Ferry 3.0. Bâtir une école créative et juste dans un monde numérique », rapport Octobre 2014.

¹⁰ B. Mettling, *Transformation numérique et vie au travail*, rapport remis à la Ministre du Travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, septembre 2015.

¹¹ CNum, *Travail emploi numérique. Les nouvelles trajectoires*, rapport remis à la Ministre du Travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, janvier 2016.

¹² France Stratégie, *L'impact des TIC sur les conditions de travail* (février 2012) ; *Quel est l'impact des TIC sur les conditions de travail dans la fonction publique ?* (janvier 2013) ; *La fiscalité du numérique : quels enseignements tirer des modèles théoriques ?* (février 2015) – notons que cette dernière étude, réalisée par des chercheurs des Ecoles d'économie de Paris, de Toulouse et de l'Institut Mines-Télécom, est publiée en anglais.

¹³ OCDE, *Relever les défis posés par l'économie numérique*, 2014.

patronat) ou du cabinet McKinsey, déjà évoqués plus haut¹⁴, ou encore des « Livres blancs » produits à l'initiative de cabinets ou laboratoires d'idées.¹⁵ La presse généraliste et spécialisée s'est elle aussi emparée rapidement de la question de l'« ubérisation » du monde du travail après l'affaire très médiatisée du conflit, au printemps et à l'été 2015, entre les chauffeurs de taxis et les chauffeurs de véhicules de tourisme avec chauffeurs reliés à l'application Uber. On ne compte plus désormais les débats sur le sujet dans les journaux, à la télé ou la radio.

Un point commun de ces rapports est de faire l'état des forces et faiblesses de l'économie française face à ces bouleversements. Ces rapports oscillent entre une certaine forme de dramatisation¹⁶ et de pensée positive, puisée dans l'impact anticipé (mais sans mesure précise) du numérique ainsi que dans les forces structurelles de notre pays¹⁷. La plupart de ces rapports appellent à une action forte de l'Etat, dans une sorte de logique néo-colbertiste.¹⁸

L'action de l'Etat, justement, s'est développée dans le même intervalle autour de cet objet « économie numérique ». Le « développement de l'économie numérique » est confié au portefeuille du secrétaire d'Etat à la prospective, Eric Besson, en 2008¹⁹. L'économie numérique deviendra un intitulé de poste ministériel en 2012 (Eric Besson, ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique). Le gouvernement socialiste créera également un poste de Ministre déléguée aux Petites et Moyennes entreprises, à l'Innovation et à l'Économie numérique (Fleur Pellerin) qui deviendra en 2014 un secrétariat d'Etat spécifiquement consacré à cet objet (Axelle Lemaire), tandis que le numérique est désormais intégré à l'appellation du ministre de l'Economie (Arnaud Montebourg, Ministre de l'Économie, du Redressement productif et du Numérique à partir d'avril 2014 puis Emmanuel Macron, Ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique à partir d'août 2014).

Plusieurs impulsions gouvernementales témoignent de tentatives de captation de l'objet économie numérique par la sphère politique. En 2010 est créée la Conférence nationale de l'industrie (CNI), composée notamment d'un collège employeurs et d'un collège salariés, rebaptisée en 2013 Conseil national de l'industrie. A partir de 2013, la CNI met en place une « nouvelle stratégie de filières industrielles » par le biais de « contrats de filière » élaborés et suivis par des comités stratégiques de filière. L'idée est de contractualiser des engagements entre Etat et industriels autour d'actions de

¹⁴ COE-Rexecode, « L'économie numérique et la croissance. Poids, impact et enjeux d'un secteur stratégique », *Document de travail* n° 24, mai 2011 ; « Les opérateurs de réseaux dans l'économie numérique. Lignes de force, enjeux et dynamiques », *Document de travail* n° 16, janvier 2010 ; McKinsey & Company, « Impact d'Internet sur l'économie française – Comment Internet transforme notre pays », mars 2011.

¹⁵ Par exemple Institut G9+, « 2020 : où vont les industries françaises du numérique ? », mars 2014 ; Roland Berger, *Du rattrapage à la transformation. L'aventure numérique, une chance pour la France*, septembre 2014.

¹⁶ « La transformation numérique est la chance que la France doit saisir », Rapport Lemoine ; « Il est temps de prendre conscience que sans actions fortes, sans un engagement entier de tous les acteurs de notre pays dans cette révolution, nous serons laissés sur le bas-côté de la route, condamnés à fournir nos matières premières – données, ressources humaines, idées – à d'autres États qui les feront prospérer », rapport d'information de l'Assemblée nationale (Erhel et de la Raudière), qui cite également *L'Art de la Guerre* de Sun Tzu ; « si la France veut garder son rang de pays développé, elle ne peut pas se passer d'une filière STIC forte et d'ambition mondiale », groupe de travail TIC

¹⁷ « Ces effets auront un impact sur la richesse des nations supérieur à celui qu'ont eu les précédentes révolutions industrielles » (rapport Lemoine) ; « En France, comme en Europe, un trouble plane sur la route à emprunter pour s'affirmer dans la compétition numérique mondiale. Comme si nous avions oublié où se trouvent nos forces différenciantes, alors qu'elles ne manquent pas : la qualité de nos ingénieurs et mathématiciens, de nos codeurs, notre créativité, notre sens de la justice et de l'intérêt général, etc. » (ibid.)

¹⁸ « L'État peut résister, renâcler, ou au contraire s'engager pleinement dans cette nouvelle ère, apprendre à s'y mouvoir et montrer la voie. Gageons que cette seconde option constitue le seul moyen pour lui de retrouver la confiance des citoyens, et d'assurer l'avenir, au service de l'intérêt général. » (rapport Erhel, de la Raudière)

¹⁹ Notons que dès 1995 existait un ministère des technologies de l'information et de la poste, confié à François Fillon.

développement d'une filière. Cette nouvelle impulsion en matière de filières avait en particulier été suggérée par le Rapport Gallois sur la compétitivité française²⁰.

Les nouvelles orientations ministérielles données dans le cadre du conseil national de l'industrie mettent fortement l'accent sur le numérique. Un contrat de filière est élaboré par le comité stratégique de la filière du numérique (CSFN), réuni pour la première fois en juillet 2013. Ce dernier remplace l'ancien Comité stratégique de filières STIC (Services et Technologies de l'Information et de la Communication), l'un des 11 comités stratégiques de filières initialement créés par le Ministère de l'Industrie.

En 2013, le gouvernement définit une politique baptisée « Nouvelle France industrielle » qui reconquiert la notion de « plan ». 34 plans industriels sont élaborés, la plupart avec une composante numérique importante (santé numérique, énergie intelligente, etc.), en association avec le comité de filière numérique. Ces 34 plans sont réorganisés en 10 projets par le Ministre de l'économie et du numérique, Emmanuel Macron, en mai 2015. En juin 2015, le gouvernement présente sa « stratégie numérique pour la France », une série de mesures très diverses dont certaines étaient déjà enclenchées et d'autres sont plus inédites (sur la neutralité du net, les données personnelles, mais aussi mise en place d'une « grande école du numérique » ou un site « Emploi Store »).

Ces éléments donnent à voir une progressive incorporation de l'objet « économie numérique » dans le débat politique national et l'action publique. Qu'en est-il de son inscription dans les logiques de dialogue social ? Dans quelle mesure les territoires actuels du dialogue social prennent-ils en compte le dialogue social ? Ce sont de ces questions que traite le présent rapport.

L'objet économie numérique dans le dialogue social : problématique de recherche

On a vu que la problématique de la numérisation de l'économie a fait l'objet d'une réflexion de plus en plus soutenue de la part des pouvoirs publics. Dans quelle mesure le dialogue social incorpore-t-il également cette question ? Nous définirons d'une façon large le dialogue social comme regroupant les formes instituées de négociation ou de consultation ainsi que les formes non instituées d'échange d'informations entre différents acteurs, partenaires sociaux entre eux d'un côté (représentants des salariés et des employeurs), et avec l'Etat et le gouvernement de l'autre. Dans la mesure où le numérique devient une question économique et sociale centrale, il est intéressant de voir dans quelle mesure cet objet est appréhendé par les partenaires sociaux, dans quelle mesure il s'inscrit dans des formes traditionnelles ou plus innovantes de dialogue social, et enfin dans quelle mesure les acteurs – en premier lieu desquels les syndicats – tiennent des revendications spécifiques sur la thématique.

L'étude se base notamment sur une série de 13 entretiens réalisés avec des acteurs du dialogue social dans l'économie numérique : négociateurs de branche côté syndical ou patronal dans les télécoms, la métallurgie ou Syntec ; représentants syndicaux au Comité stratégique de la filière numérique ; également délégués syndicaux ou élus d'entreprises, ces acteurs ont été identifiés comme étant au cœur de la constitution de cet objet « économie numérique » (voir liste des entretiens anonymisés plus bas). C'est justement l'une des premières questions de cette enquête. Il s'agit d'étudier les *représentations* que les partenaires sociaux et plus spécifiquement les syndicats se

²⁰ L. Gallois (dir.), « Pacte pour la compétitivité de l'industrie française », Rapport au Premier ministre, 5 novembre 2012. Louis Gallois, ancien président de la SNCF et EADS, est à cette époque Commissaire général à l'investissement.

font de ce nouvel objet « économie numérique », aux contours imprécis. **Quelle est l'approche des syndicats concernant les évolutions en cours et plus généralement la numérisation de l'économie ?** Amenés à négocier l'emploi et la formation professionnelle (Freysinet, 2012, Béthoux et al., 2011), **les syndicats ont-ils une représentation précise des transformations en cours et ont-ils développé leur propre vision des contours de l'économie numérique ?** Entre logiques *industrielles*, liées au maintien de l'outil productif dans l'hexagone, et logiques *servicielles et de l'usage*, comment les syndicats se représentent-ils le numérique aujourd'hui ?

Un second axe de recherche portera sur les *lieux* où se réalise ce dialogue social. Par sa dimension transversale et systémique, l'objet « économie numérique » s'est progressivement couplé à l'idée d'une « filière » numérique, dans une période où la logique de filière a justement été remise sur le devant de la scène par diverses initiatives gouvernementales. **Dans cette perspective, existe-t-il un dialogue social de filière capable de penser l'économie numérique dans sa transversalité ?** Nous avons noté la création de multiples nouvelles instances de concertation et d'échanges produisant cette même logique de filière (CNI, Conseil national du numérique, comité de filière numérique, etc.) : quelle y est la place des partenaires sociaux et en particulier des organisations syndicales ? Quelle est la capacité des syndicats à intervenir dans les débats ? De quelles ressources les syndicats disposent-ils pour participer à ces nouveaux territoires non stabilisés du dialogue social ? A côté de cette logique de filière, la négociation plus classique et « stabilisée » se produit au sein des trois branches qui composent le « cœur » de l'économie numérique (télécommunications, métallurgie, Syntec), ainsi que dans les entreprises de ces secteurs. Quel est l'état de la négociation à l'heure actuelle ? Quelles sont les thématiques propres à chaque branche ? La logique de filière est-elle effective et interagit-elle sur le dialogue social de branche voire d'entreprise ?

Cette distinction entre les lieux du dialogue social, entre nouveaux lieux répondant à une logique de filière et lieux usuels de la négociation, permet donc au final **d'interroger de façon générale les formes de revendications des syndicats au regard de l'économie numérique**. Nous essaierons de les replacer en utilisant la distinction opérée ci-dessus entre logiques industrielles et logiques servicielles, en insistant sur les positionnements syndicaux à l'échelle de la filière, des branches et des entreprises. En particulier, nous essaierons d'interroger les revendications au regard des stratégies d'anticipation en matière d'évolution de l'emploi et des compétences, mais aussi au regard des stratégies face aux restructurations en cours dans certains secteurs de l'économie numérique.

Les entretiens ayant été réalisés avant la montée en puissance de la thématique de l'« ubérisation » du rapport salarial (entretiens réalisés majoritairement entre avril et novembre 2014, et trois entretiens réalisés entre février et juillet 2015), les acteurs rencontrés expriment encore peu leur inquiétude face à cette évolution possible des emplois. La grille d'entretien portait principalement sur les axes évoqués ci-dessus, à savoir les niveaux d'appréhension du terme d'économie numérique, les lieux du dialogue social, la qualité de celui-ci et les principales problématiques identifiées par les acteurs. Nul doute que réinterrogés aujourd'hui, leur vision aurait elle aussi changé. **Car c'est un des points centraux mis en évidence par ce travail : en ce qui concerne la compréhension du numérique, de son périmètre et de son impact sur l'emploi et le travail, les partenaires sociaux ont une vision en perpétuelle transformation, à l'image de l'objet qu'ils observent.**

La première partie de ce rapport présente les formes d'appréhension de l'objet numérique par les acteurs syndicaux. Loin d'avoir tous une position stabilisée sur le sujet, les syndicats construisent leur schéma théorique autour de **grands axes structurants : d'un côté, une pensée sectorielle (les**

évolutions du numérique comme un secteur à part entière) qui s’oppose schématiquement à une pensée transversale (le numérique comme transformant l’ensemble de l’économie) ; d’un autre côté, une approche industrielle qui viendrait s’opposer à une approche plus servicielle. Cet essai de typologie permet de repérer des enjeux syndicaux distincts au niveau des trois principales branches du numérique (télécoms, Syntec et métallurgie). Ces problématiques sont présentées dans une seconde partie. Des annexes économiques viennent compléter l’analyse de ces branches pour mieux saisir les enjeux actuels et comprendre les axes de revendications des syndicats. Au-delà de cette approche par branche, qui nous a paru la mieux à même de repérer des modes de pensée syndicale, nous interrogeons dans une troisième et dernière partie la capacité de production d’un dialogue social élargi dans le contexte de création de nouveaux « lieux » de concertation (comités, conseils nationaux, etc.).

Liste des entretiens réalisés et numérotation utilisée dans le rapport

	Date de l’entretien	Organisation	Organisation : E (employeur) S (salarié)	Fédération membre du CSFN (x=oui)	Détails liés aux interlocuteurs rencontrés (branche d’appartenance)
E1	23/04/2014	CFDT	S	x	F3C
E2	17/11/2014	CFDT	S		F3C (Syntec)
E3	23/04/2014	CFE-CGC	S	x	Métallurgie
E4	17/11/2014	CFE-CGC	S		Syndicat national des Télécoms
E5	08/04/2014	CGT	S	x	Métallurgie
E6	28/11/2014	CGT	S		Sociétés d’études
E7	29/04/2014	FO	S	x	Postes et Télécoms
E8	11/04/2014	MUNCI	S		-
E9	27/02/2015	UNSA	S		Télécoms
E10	11/06/2015	UNSA	S		Industrie
E11	29/04/2014	FFT	E	x	-
E12	03/04/2015	Syntec	E	x	-
E13	11/04/2014	UNETEL-RST	E		-

Note : certaines organisations ont été sollicitées durant la réalisation de l’étude sans réponse positive (CFTC, CINOV, la fédération des activités postales et de communication de la CGT, la FIECI de la CFE-CGC).

CSFN : Comité stratégique de la filière numérique

MUNCI : association professionnelle fédérant les membres salariés, indépendants et demandeurs d’emploi des professions informatique, web & télécoms

UNETEL-RST : Union Nationale des Entreprises de Télécommunications, de Réseaux et de Services en Télécommunications

FFT : Fédération française des télécoms

1. L'appréhension de l'objet « économie numérique »

Comprendre l'articulation entre le dialogue social et l'économie numérique nécessite de clarifier ce qu'est l'économie numérique et en quoi la réalité économique du numérique rencontre – ou non – celle du dialogue social. L'économie numérique apparaît d'emblée comme plurielle, dans les définitions même qui lui sont données et les fonctions qui lui sont attribuées. En quoi cette pluralité de définitions du numérique peut-elle influencer la conception du dialogue social ? On constate, comme nous le verrons plus loin, que les représentations des organisations syndicales sur les contours et les enjeux du numériques sont également multiples. Du point de vue du dialogue social, force est de constater que l'économie numérique renvoie à des lieux de négociation très dispersés.

Les deux paragraphes de ce chapitre s'attachent à définir l'objet de la présente étude, c'est-à-dire l'« économie numérique » : le premier du point de vue de sa réalité économique, le second du point de vue des organisations syndicales dont nous avons rencontré les représentants.

Nous proposons dans ce cadre un essai de typologie en deux axes, centrés d'un côté sur le *périmètre* d'attention quand il s'agit de l'économie numérique (un périmètre sectoriel ou un périmètre plus transversal), et de l'autre sur la *perspective* théorique à adopter (une perspective industrielle centrée sur les questions productives, ou une perspective servicielle centrée sur les usages). En résulte une grille de lecture permettant d'approfondir les éléments de réflexion des syndicats.

1.1. La réalité économique de l'économie numérique : entre secteur, filière et vecteur de transformation

Définitions de l'économie numérique

Il n'existe pas une définition de l'économie numérique qui fasse consensus. Les contours de l'économie numérique sont en effet assez flous. « *Cette expression couvre des réalités très différentes. D'autant que cette dénomination a évolué selon les années : technologies de l'information et de la communication, nouvelles technologies, NTIC, économie électronique, nouvelle économie...* » (Lemoine et al., 2011). Un des principaux éléments soulignés dans cette première partie est ainsi le fait que plusieurs définitions et modes d'appréhension de l'objet « économie numérique » coexistent.

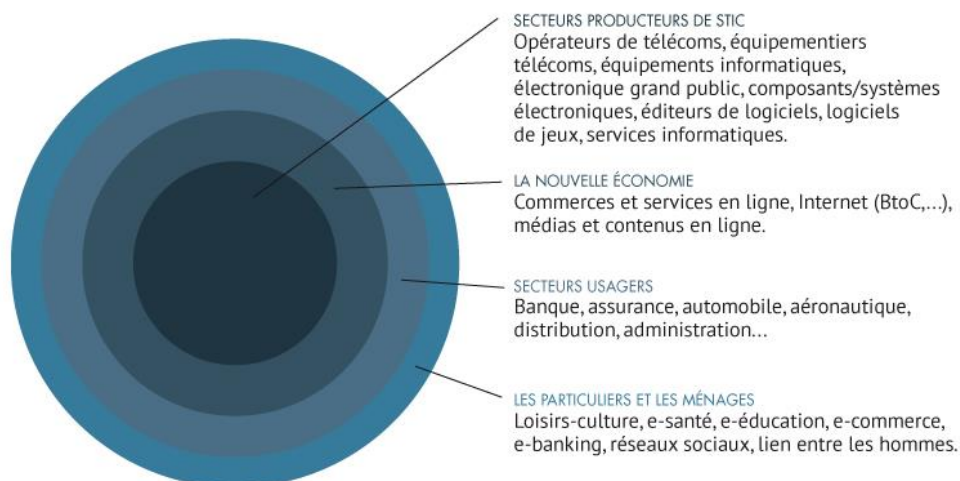
- Définition par les organismes de statistiques publiques

En matière de définition statistique, **les organismes de statistiques publiques** (OCDE, INSEE, etc.) ne distinguent pas l'économie numérique dans leurs nomenclatures. A ce niveau, l'économie numérique est assimilée aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Selon l'OCDE, les TIC représentent « l'ensemble des activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par des moyens électroniques » (Zmiro, 2004). Il est ainsi fait référence aux secteurs liés à la production de biens et services supportant le processus de numérisation de l'économie numérique:

- la fabrication des TIC (ordinateurs, composants électroniques, équipements de communication, etc.) ;
 - la vente des TIC (commerce de gros d'ordinateurs, d'électronique, etc.) ;
 - les services de TIC (télécommunications avec ou sans fil, services informatiques, édition de logiciels, création de sites internet, etc.).
- Définition par l'Observatoire du numérique

L'Observatoire du Numérique de son côté, observatoire de branche consacré à l'économie numérique (nous reviendrons plus loin sur sa constitution et son périmètre) retient une définition bien plus large de l'économie numérique. Il ne s'agirait plus seulement des secteurs producteurs des TIC, mais également de l'ensemble des secteurs utilisateurs qui se transforment avec le numérique ainsi que de l'ensemble des activités dont l'existence est liée à l'émergence des TIC.

Les acteurs de l'économie numérique selon l'Observatoire du Numérique



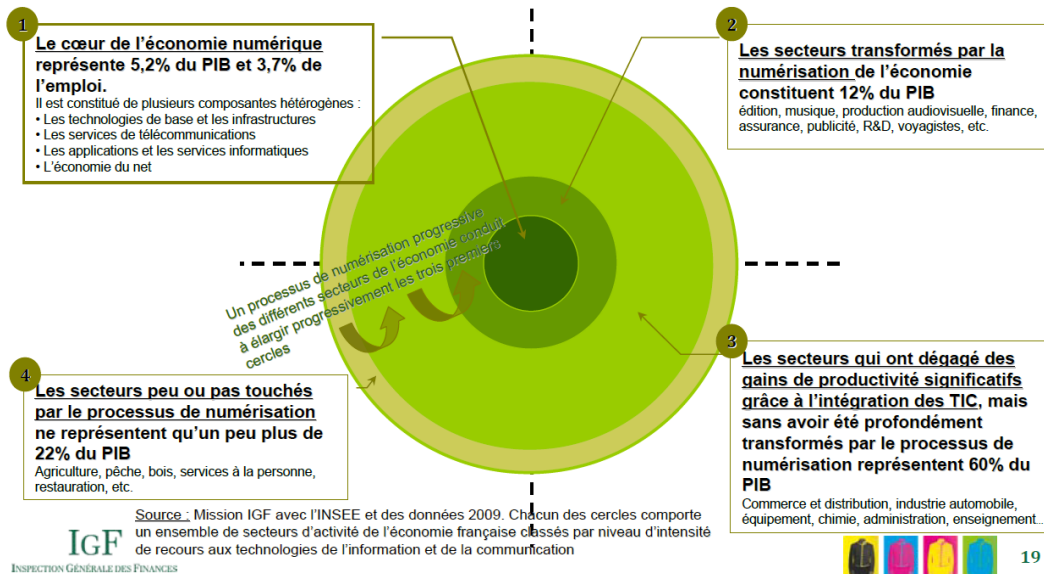
Pour l'Observatoire du numérique, l'économie numérique représente l'ensemble des secteurs d'activité de l'économie qui ont recours aux TIC : ainsi, le champ de l'économie numérique inclut également le *e-commerce*, mais aussi la santé, l'éducation, etc. L'économie numérique traverse l'ensemble de l'économie et de la société. Pour cet Observatoire, « *l'économie numérique ne se limite pas à un secteur d'activité en particulier. On devrait plutôt parler de "numérique dans l'économie" pour qualifier l'ensemble des secteurs qui s'appuient sur les STIC, producteurs et utilisateurs* ». Cette approche très englobante pose en revanche de nombreuses difficultés quand il s'agit de mesurer le poids du numérique.

- Définition par l'Inspection générale des finances

Dans un des principaux rapports publiés ces dernières années, ayant permis de mieux appréhender l'économie numérique, **l'Inspection générale des Finances** adopte une posture intermédiaire en distinguant, d'un côté, le cœur de l'économie numérique, et de l'autre plusieurs ensembles de secteurs plus ou moins impactés par le numérique, les secteurs transformés par la numérisation de

l'économie, les secteurs qui ont dégagés dans gains de productivités significatifs grâce à l'intégration des TIC et les secteurs peu ou pas touchés par le processus de numérisation.

L'économie numérique selon l'IGF. Près de 80% de l'économie française concernés par l'économie numérique



Source : Rapport de l'IGF sur le soutien à l'économie numérique. 2013

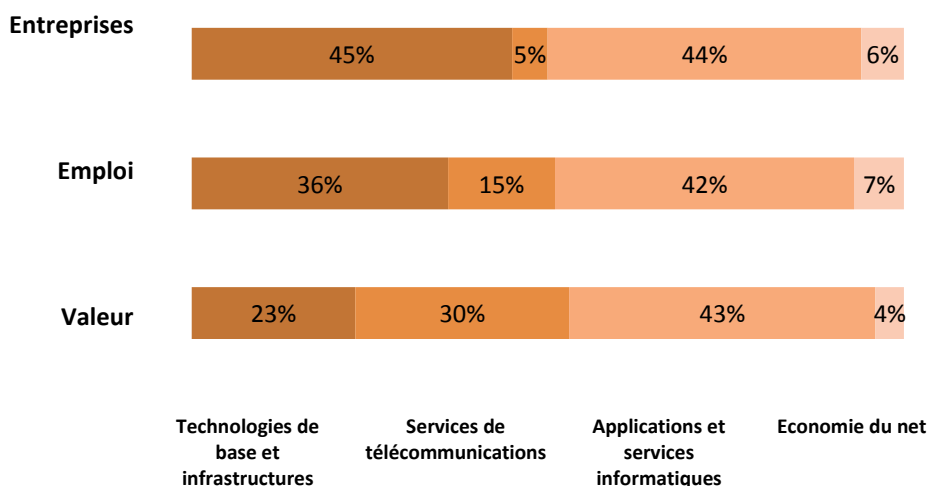
Selon cette approche, le cœur de l'économie numérique est toutefois plus large que la définition retenue par l'OCDE et l'INSEE puisqu'il serait cette fois composé de quatre champs : les technologies de base et infrastructures ; les services de télécommunication ; les applications et les services informatiques ; l'économie du net (hébergeurs, portails internet, traitement de données). La construction d'infrastructures, les contenus ainsi que le commerce de détail sont ainsi inclus dans l'économie numérique, contrairement aux contours retenus par la statistique publique.

Le cœur de l'économie numérique mixe donc dans cette définition activités industrielles et services. En termes d'emplois, si l'on retient cette définition, ce « cœur » représente ainsi près de 900 000 salariés à temps plein. Le cœur de cette économie numérique représente plus de 5% du PIB et près de 4% de l'emploi. Le tableau suivant donne des éléments plus détaillés.

Poids économique du cœur de l'économie numérique (données 2009)



Poids des différentes composantes dans le cœur du numérique



Source : IGF 2013

- Définition par le Conseil national de l'industriel

Le CNI et le comité stratégique de filière numérique donnent la définition suivante (CNI, Rapport 2013) : « La filière Numérique regroupe les activités productrices de biens et services numériques. Selon la définition qu'en donne l'OCDE, elle comprend ainsi :

- les industries du numérique (fabrication d'ordinateurs et de matériel informatique, industrie des composants électroniques, fabrication d'équipements électroniques grand public...);
- la distribution (commerce de gros de matériel informatique...);
- les services de télécommunications, les services informatiques, les services d'hébergement de données, etc. ;
- l'édition de logiciels et le jeu vidéo.

Il est important de noter que cette définition ne prend pas en compte la plupart des services en ligne, comme le commerce électronique, et ne correspond donc pas à l'acceptation la plus courante de l'« économie numérique ».

Le CNI distingue par la suite six sous-filières principales, dont la situation et les enjeux diffèrent fortement : les services de télécommunications, les équipements de télécommunications, le logiciel, l'électronique, les services informatiques et le jeu vidéo.

- Synthèse

L'expression « économie numérique » renvoie ainsi, sur le plan économique, à plusieurs séries de réalités. De manière synthétique, on peut ainsi considérer qu'il existe trois façons de considérer l'économie numérique :

- L'économie numérique comme *agrégation de secteurs productifs potentiellement vus comme une filière* ;
- L'économie numérique comme *écosystème productif* ;
- L'économie numérique comme *vecteur de transformation de l'économie et de la société*.

Nous présentons successivement ces trois approches ci-dessous.

L'économie numérique comme agrégation de secteurs productifs potentiellement vus comme une filière

L'économie numérique peut être appréhendée comme un ensemble de secteurs productifs contribuant à la numérisation de l'économie et de la société. **Dans cette perspective, l'économie numérique se base sur ce qu'il était convenu d'appeler les technologies de l'information et de la communication (TIC) auparavant.** Ainsi le cœur de l'économie numérique au sens du Rapport Collin-Colin (IGF, 2013) regroupe, à quelques différences près, les filières et secteurs productifs qui étaient considérés comme composant les TIC au début des années 2000 (Zmiro, 2004) :

- la filière informatique : constructeurs, services informatiques, fabricants de logiciels ;
- la filière des télécommunications : opérateurs et équipementiers ;

- la filière électronique : composants électroniques, électronique grand public, électronique professionnelle.

Les similitudes avec ce qui constitue aujourd'hui le « cœur de l'économie numérique » au sens de l'Inspection générale des finances sont assez nettes : seules la commercialisation (de gros et de détail), la construction d'infrastructures et l'économie du net viennent s'ajouter au « cœur de l'économie numérique » sans faire partie du secteur des TIC. Les travaux de l'Observatoire du Numérique font d'ailleurs mention des « Services TIC » (STIC) pour faire référence à ce que l'IGF appelle le cœur de l'économie numérique. **Le cœur du numérique, selon cette approche, ce sont les technologies de l'information et de la communication et les services associés.**

Dans cette acception, il est cependant fait référence au « numérique » et non plus aux TIC, considérant que c'est par le phénomène de numérisation que les TIC se sont développés et déployés (voir encadré ci-dessous). Toutefois, au-delà de la sémantique, le contenu reste proche.

La technologie numérique

L'économie numérique renvoie à une technologie particulière : la technologie numérique. L'adjectif « numérique » fait référence à ce « qui relève des nombres, qui se fait avec des nombres, est représenté par un nombre » (Dictionnaire Larousse). D'un point de vue technologique, le numérique se définit comme une information représentée au moyens de caractères, tels que des chiffres ou au moyen de signaux à valeurs discrètes.

L'irruption du numérique dans la sphère économique s'est faite en plusieurs étapes. Tout d'abord, l'essor de l'informatique (puis d'internet) a permis de multiplier le stockage et la transmission de données sous forme numérique. Les autres TIC ont ensuite été impactés par cette technologie (téléphonie par IP, *data*, etc.), puis le phénomène de numérisation s'est étendue à de nombreux autres activités. D'une part, des données autrefois stockées sous formes papier ou analogique ont évolué vers des formats numériques : systèmes d'informations d'entreprise, musique, photo, vidéo, télévision. D'autre part, les interfaces et outils eux-mêmes tendent à se numériser : machines-outils numériques, domotique, voiture connectée, etc.

Ces différents secteurs productifs peuvent être agrégés et perçus selon **une logique de filière**. Comme pour toute logique de filière, il s'agit de mettre l'accent sur les liens qui existent entre les différents acteurs économiques contribuant à la fabrication d'un bien ou d'un service. C'est considérer qu'il ne s'agit pas seulement d'une agrégation de secteurs mais de secteurs liés entre eux de manière séquentielle en ce qu'ils contribuent, ensemble, à la production d'un bien ou d'un service donné. Cette appréhension en termes de filière renvoie ainsi plus directement à une logique d'action publique et de politique industrielle.

Le terme de filière est ainsi réapparu dans le débat public récent comme une façon de résister ou d'apprivoiser la mondialisation et de mettre en avant les forces de l'appareil productif national. En termes d'action publique, il s'agit notamment de structurer et catalyser les filières industrielles par la mise en œuvre de plans de déploiement de solutions garantes d'activités sur le territoire, et de perspectives à l'export ; et d'investir dans les technologies clefs de long terme.

Il est traditionnellement question de filière lorsque l'objet d'étude correspond aux processus productifs de la matière première jusqu'au produit final (Bidet-Mayer, Toubal, 2013). Tantôt la dénomination de la filière considérée fait référence à la matière première (ex. la filière bois), tantôt au produit final, comme c'est le cas pour la filière aéronautique. Pour autant, la filière numérique ne renvoie pas à une matière première en particulier puisque ce n'est pas le destin de tel ou tel matériaux qui est placé au centre de la filière. D'un autre côté, le produit final n'est pas unique puisque la technologie numérique a vocation à être utilisée pour la conception de multiples produits : la voiture connectée, le dossier patient électronique, la domotique, les machines-outils 4.0, etc. S'il existe une « filière du numérique », celle-ci ne concerne ni un produit final, ni une matière première, mais regroupe plutôt des acteurs économiques dont l'activité s'articule autour du stockage et de la transmission d'information (dimension fonctionnelle) à partir d'un traitement en séquences binaires (dimension technologique). A côté de cette approche en termes de filière, on peut mentionner une approche en termes d'écosystème productif.

L'économie numérique comme écosystème productif

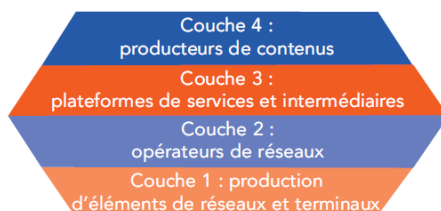
Par rapport à une appréhension antérieure de l'économie numérique en termes de filière qui invite à une action en matière de soutien à l'activité de branche, l'appréhension en termes d'écosystème invite à penser les rapports sectoriels dans une vision dynamique. L'idée d'un « écosystème » en recomposition permanente est généralement mise en avant dans ce contexte. Ce phénomène décrit par plusieurs auteurs est également appelé *convergence numérique* (encadré ci-dessous). Les branches ne sont pas immobiles. La transformation numérique de l'économie les rapproche. Selon une étude de COE-REXECODE (2010), le secteur de l'économie numérique serait ainsi né d'un phénomène de convergence entre le secteur des télécommunications et d'autres secteurs devenus connexes comme l'informatique ou l'audiovisuel. Entre acteurs des différents secteurs, ou « couches » du numérique (producteurs d'éléments de réseaux et de terminaux, opérateurs de réseau, plateformes de services et intermédiaires, et producteurs de contenu), les frontières se brouillent. Les effets se présentent principalement à deux niveaux :

- L'innovation au sein d'une couche produit des effets considérables au niveau des autres couches. Par exemple, le déploiement de réseau haut débit favorise et rend pertinent le développement de nouveaux terminaux et de nouvelles formes de contenus.
- La concurrence entre les entreprises dépasse les frontières traditionnelles des secteurs pour potentiellement toucher des entreprises de tout l'écosystème du numérique. Le *cloud computing* en fournit l'illustration la plus manifeste : les SSII, les opérateurs de télécommunication, les constructeurs ou même *Google* se positionnent sur le marché.

Un écosystème en convergence

Le secteur des télécoms illustre bien le phénomène de convergence dans le numérique, c'est-à-dire le rapprochement entre les différentes couches ou secteurs. On peut appréhender le secteur numérique comme un écosystème, composé de plusieurs strates qui interagissent (graphique).

Modèle en couches appliqué à l'écosystème des TIC



Source : COE-Rexecode, Les opérateurs de réseaux dans l'économie numérique, 2010

D'aval en amont, on trouve les équipementiers, producteurs des infrastructures et des outils de communication (couche 1), les opérateurs de réseaux (couche 2), les intermédiaires de l'internet (couche 3 : Google, Yahoo!, Amazon, Facebook, etc.) et les producteurs de contenu (couche 4 : chaînes de télévision, majors du cinéma, médias, etc.).

La convergence signifie que ces couches sont de plus en plus perméables pour les acteurs ou encore que ces sous-secteurs sont de plus en plus intégrés. Un acteur positionné historiquement sur une couche ne va plus hésiter à se développer sur d'autres couches, c'est-à-dire sur d'autres positions de la chaîne de valeur. Par exemple Google (couche 3) crée son propre smartphone pour être présent sur les couches 1 et 2, mais aussi pour renforcer la diffusion de ses propres contenus de la couche 4 (Googlemaps, Picasa, etc.).

La convergence modifie donc les stratégies des opérateurs de réseaux (Orange, SFR...) qui vont proposer des offres enrichies à leurs clients (offres couplant téléphonie, internet, TV...). Le secteur des télécoms se rapproche ainsi d'autres secteurs comme l'audiovisuel (Orange crée une chaîne de télévision, achète les droits du football) et l'informatique.

Le phénomène conduit également à modifier les stratégies des équipementiers. Apple est aujourd'hui autant un fabricant de produits (avec une puissance en matière d'innovation ergonomique ou en termes de design) qu'une plateforme numérique liant l'usage de ces équipements à l'achat de certains services (applications, plate-forme iTunes, etc.).

Si les termes de filière et d'écosystèmes sont proches, ils ne sont cependant pas synonymes à proprement parler. La notion de « filière du numérique » renvoie à une approche centrée sur les producteurs, lesquels sont pris dans des logiques sectorielles. L'idée d'écosystème numérique, ou de transformation numérique de l'économie, renvoie plus largement – dans une perspective inter- ou trans-filière – à un bouleversement de l'appareil productif. **Le caractère inter-filière ou plus exactement trans-filière** de nombreux projets industriels développés sous l'égide du Conseil national de l'industrie en atteste : véhicules à pilotage automatique, E-education, services sans contacts, etc., sont des projets qui relèvent non seulement de la filière numérique en tant que telle, mais également d'autres sphères de production.

En mettant l'accent sur la dimension « écosystémique », il s'agit donc de prendre en compte les bouleversements propres aux secteurs traditionnels du numérique, qui sont pris dans des logiques

de convergence entre eux (les constructeurs de « tuyaux » cherchent désormais à fournir du « contenu »), mais aussi les bouleversements plus généraux de l'ensemble des filières selon des mécanismes transversaux.

Le numérique comme vecteur de transformation de l'économie et de la société

Certains spécialistes vont plus loin en considérant que l'économie numérique renvoie à des évolutions beaucoup plus profondes de l'économie dans son ensemble. La terminologie anglaise fait d'ailleurs référence tantôt à la *New Economy* ou à la *Digital Economy* pour caractériser certaines mutations profondes de notre système économique sous l'influence des TIC. La « nouvelle économie » est un terme qui fait florès au début des années 2000.²¹ Nicolas Curien et Pierre-Alain Muet (2004) font référence à quatre évolutions majeures induites par le numérique :

- La place primordiale de l'information ;
- De nouvelles formes de relations intra et inter-entreprises dans la sphère productive ;
- De nouveaux modes de consommation ;
- L'émergence d'acteurs liés à l'infomédiation (intermédiaires positionnés entre l'offre et la demande).

C'est en cela que le rapport Collin-Colin de l'IGF (IGF, 2013) et les brochures de présentation de l'Observatoire du Numérique intègrent dans le champ de l'économie numérique, non pas seulement, le « cœur de l'économie numérique » ou les « secteurs productifs des STIC », mais également tout un certain nombre de secteurs dont les frontières ou les activités ont été profondément remodelées sous l'effet du développement du numérique. L'Observatoire du Numérique va même plus loin en intégrant non seulement les secteurs usagers mais également les particuliers et les ménages comme relevant de l'économie numérique. **Ainsi conçue, l'expression « économie numérique » renvoie à une transformation de l'économie et de la société dans son ensemble. Producteurs, consommateurs, citoyens, sont concernés par la société numérique, dont les enjeux sociétaux dépassent de loin les seules questions productives.**

Evolution de la sémantique et double réalité

On assiste ainsi, depuis une dizaine d'années, à la constitution d'un objet « économie numérique ». Il y a seulement quelques années encore, il était question de (nouvelles) technologies de l'information et de la communication (N-TIC), de sociétés de service en ingénierie informatique (SSII), de Syntec Informatique ou de Comité stratégique de la filière Services et TIC. Aujourd'hui, la terminologie évolue. On parle désormais d'économie numérique, des entreprises de services du numérique (ESN), de Syntec Numérique ou encore du Comité stratégique de filière du numérique.

Au-delà des jeux de langage et de communication, **l'économie numérique peut se définir à la fois comme les secteurs d'activités concourant à la production et la diffusion de la technologie numérique (c'est-à-dire, le « cœur de l'économie numérique » ou « les secteurs producteurs des TIC ») et comme les transformations du système productif induites par l'arrivée du numérique.** L'utilisation de l'expression « économie numérique », par comparaison à celle de « technologie de

²¹ Cf. par exemple Artus (2002).

l'information et de la communication » renvoie à la volonté d'appréhender dans le même mouvement les évolutions des secteurs productifs inscrits dans le cœur productif de l'économie numérique, ainsi que les transformations des autres secteurs économiques.

Nous nous intéressons maintenant aux représentations des organisations syndicales en ce qui concerne cet objet « économie numérique ». Le caractère équivoque ou imprécis de l'économie numérique a pour corollaire la multiplicité des manières de penser et d'agir dans le champ de l'économie numérique de la part des acteurs syndicaux. En d'autres termes, l'économie numérique apparaît comme un objet aux contours multiples et constitue ainsi un support de représentations variées.

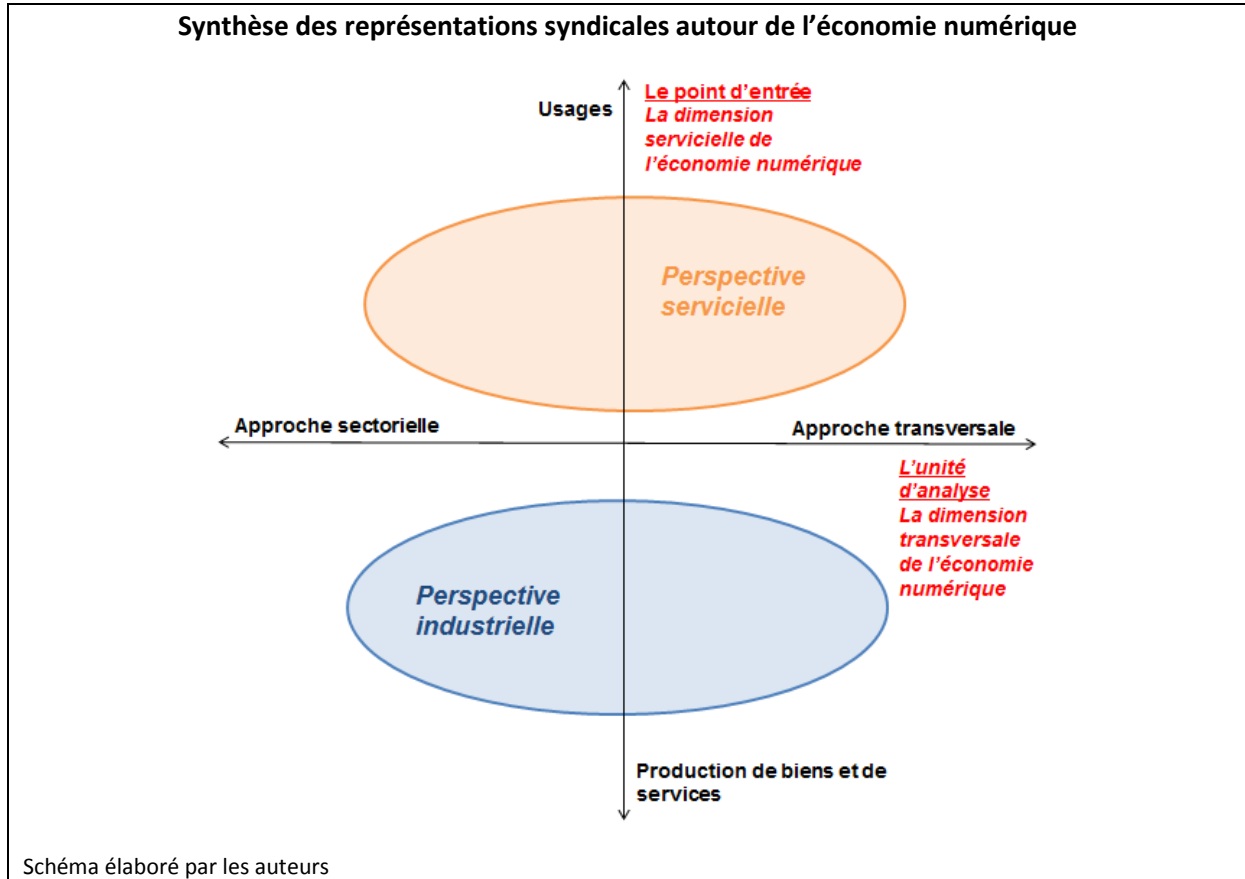
1.2. La réalité syndicale de l'économie numérique vue par les partenaires sociaux

Au-delà d'une certaine réalité économique, **l'économie numérique fait référence à des réalités hétérogènes et soulève des enjeux spécifiques pour les organisations syndicales.** L'analyse présentée ci-dessous vise à apporter des éléments de compréhension sur les différentes représentations syndicales autour de la question. Elle est essentiellement basée sur la réalisation d'entretiens auprès de plusieurs représentants syndicaux présents au comité stratégique de la filière numérique. Nous avons opté pour **un nombre limité d'entretiens mais concentrés sur un groupe homogène de personnes, tous représentants de leur syndicat au sein de l'instance censée jouer un rôle de « pilote » en matière d'anticipation des transformations de l'économie liées au numérique.** Ces entretiens ont principalement été réalisés courant 2014, soit avant la mise sur l'agenda de nouvelles thématiques en termes de droit social notamment (l'« ubérisation » des relations de travail) et la publication de nombreux rapports. Le rapport Mettling, publié en septembre 2015, a permis aux organisations syndicales de s'exprimer dans le cadre de contributions placées en annexe, ce qui donne à voir des éléments complémentaires à ceux tirés de nos entretiens.

Un premier constat est que l'économie numérique est loin d'être appréhendée de la même manière par l'ensemble des organisations syndicales et en son sein, par l'ensemble de ses acteurs. Nous avons tenté de rendre compte des différentes logiques soutenues par les représentants syndicaux rencontrés à partir d'un double axe, permettant de construire une typologie des approches.

- Un premier axe (axe vertical dans le schéma ci-dessous) oppose les aspects productifs ou industriels aux dimensions « servicielles » de l'économie numérique. A l'extrémité basse de l'axe, c'est l'activité de **production** de biens ou de services numériques qui est considérée comme centrale dans l'appréhension de l'économie numérique. A l'extrémité haute, ce sont par contraste les **usages** associés au numérique et les effets utiles induits par les activités relevant du numérique qui sont placés au cœur des préoccupations. Il s'agit d'une logique que l'on peut nommer « servicielle », qui pose en quelque sorte la question suivante : en quoi le numérique *rend service* ?
- Un second axe qui renvoie à l'unité d'analyse permettant de se représenter l'économie numérique. A l'extrémité gauche, le regard est positionné **secteur par secteur**. La problématique renvoie aux mutations des secteurs économiques, qu'il s'agisse des secteurs situés au cœur de l'économie numérique (par exemple, la mutation du secteur des télécoms)

ou en sa périphérie (par exemple, l'évolution du secteur du commerce avec le e-commerce). A l'extrémité opposée, les représentations placent par contraste en leur centre des aspects qui dépassent les frontières sectorielles instituées. Il s'agit de voir en quoi le numérique a des **impacts transversaux** et non uniquement sectoriels.



Cet essai de typologie n'épuise pas bien entendu la singularité des représentations de chaque acteur rencontré et des différentes organisations. Il permet d'identifier des axes structurants qui permettent ensuite d'interroger les enjeux majeurs, pour ces acteurs, associés à ces représentations. **En quoi se représenter l'économie numérique plutôt dans une logique industrielle ou servicielle, d'un côté, ou plutôt dans une logique sectorielle ou transversale, de l'autre, fonde-t-il des revendications particulières ?** L'économie numérique renvoie en effet à des questionnements différents selon que les acteurs rencontrés considèrent que l'expression renvoie en premier lieu à la production de biens et de services numériques déterminés, dont les contours peuvent être plus ou moins proches du *cœur de l'économie numérique* (fabrication d'équipements informatiques, construction d'infrastructures de télécommunications, services informatiques, etc.) ou bien à la manière dont le numérique modifie ou contribue à modifier les usages des entreprises et des citoyens (accès à la connaissance, évolution des formes d'organisation du travail, transformation des modèles de distribution, etc.). L'ensemble des acteurs rencontrés intègrent ces deux pendants de l'économie numérique. **La différence entre telle ou telle représentation tient cependant à ce qui est considéré comme moteur dans la dynamique économique : ou bien le rôle de l'industrie du numérique, ou bien l'évolution des usages induits par le numérique.**

Les paragraphes suivants proposent d'élaborer plus en détail cet essai de typologie en reprenant des éléments des entretiens.

La perspective industrielle, éléments de compréhension

Ce que nous nommons perspective industrielle dans le schéma précédent s'inscrit dans une tradition d'économie industrielle qui se fonde essentiellement sur « l'étude de la structure des entreprises et des marchés, ainsi que leurs interactions » (Carlton, Perloff, 2008), indépendamment de l'analyse des effets utiles générés pour les consommateurs et/ou bénéficiaires. Dans cette logique, les usages sont largement exclus du raisonnement. La production est *de facto* considérée comme théoriquement dissociable de la consommation, le système de prix permettant, par des mécanismes et jeux de marchés, de déterminer la valeur quantitative des produits. La valeur économique des biens et services s'apprécie de cette manière à travers la capacité de l'organisation à générer des revenus monétaires, *via* la vente de produits sur des marchés, et dont la valeur ajoutée (au niveau de l'entreprise) et le PIB (au niveau national) en constitue les outils de mesure conventionnels.

En ce sens, l'économie numérique représente un ensemble de secteurs productifs concourant à la création de biens et services considérés comme relevant du numérique. S'il peut s'agir d'activités de services, celles-ci sont, dans cette logique, considérées dans leur dimension industrielle, c'est-à-dire en tant que les entreprises fabriquent un *produit* proposé aux utilisateurs. Ceci renvoie en particulier à l'idée d'une industrialisation de la production de services (services standardisés, modes de production rationalisés), dans un contexte où la distinction statistique classique entre industrie et services perd par ailleurs de sa pertinence (Gadrey, 2003)²². Dans sa vision la plus poussée, la perspective industrielle présentée ici tend à considérer le rôle des services comme secondaire, l'industrie au sens strict (activité de production de biens matériels) étant considérée comme le véritable moteur de l'économie (v. notamment Cohen et Zysman, 1987).

Certains aspects du discours des organisations syndicales s'inscrivent assez clairement dans cette perspective industrielle. L'approche de la CGT, par exemple, illustre bien cette vision industrielle de l'économie numérique. D'autres syndicats ont également des discours allant dans ce sens.

Pour le représentant de la CGT rencontré, les usages sont considérés comme secondaires par rapport au nécessaire maintien de l'appareil productif de l'économie numérique. Critiquant l'approche par les usages présente au sein du CSFN, l'un des représentants CGT rencontré dans le cadre de l'étude déclare :

« A la fois on ne peut pas parler de l'infrastructure et des produits sans parler des usages, à la fois les enjeux se situent d'abord sur la conception plus que sur les usages. Pourquoi ? Premièrement, si on n'a pas la maîtrise des infrastructures, on n'a pas la maîtrise des usages, et deuxièmement, sinon on ne pourra garantir un niveau de sécurité suffisant sur les données numériques. » (E5, CGT)

²² Des activités de services étaient autrefois internalisées dans les centres de production industriels, comme la comptabilité, et donc classifiées en tant que telles. Les processus d'externalisation de ces activités conduisent à augmenter la part relative des services et à diminuer celle de l'industrie, sans qu'il n'y ait de transformation profonde de l'activité productive réelle.

De ce point de vue, si l'importance des usages n'est pas mise de côté dans cette perspective, le point d'attention doit avant tout être celui de la conception. L'objectif premier est de développer la filière industrielle dans une logique productive : les producteurs d'infrastructures, de télécommunications, d'équipements informatiques et électroniques. **L'infrastructure est considérée comme moteur de l'évolution économique.** Les activités de services et plus encore la dimension servicielle de l'économie (en quoi telle ou telle activité économique rend service) deviennent secondaires.

De ce fait, le discours de certaines organisations syndicales – en particulier la CGT – quant aux enjeux de l'économie numérique semble essentiellement dirigé vers le nécessaire maintien d'emplois de type industriel sur le territoire français. Dans une déclaration faisant suite à la publication d'un rapport du groupe de travail « Industrie et TIC » rédigé dans le cadre des Etats Généraux de l'Industrie en 2010, la CGT déclarait ainsi :

« Il ne peut y avoir de développement de l'industrie sans développement de l'emploi industriel en qualité et en quantité [...]. Le constat qui est fait n'aborde pas la question du concept de "l'entreprise sans usine", autrement dit sans emplois, ni la stratégie du "recentrage sur le cœur de métier" qui a profondément désorganisé les entreprises. »²³

Si le rapport en question fait état de « filière numérique », la déclaration de la CGT fait mention « d'industrie ». Par ailleurs, une entreprise sans usine est assimilée à une industrie sans emploi. C'est donc le cœur de l'économie numérique qui est visé dans la position affichée par la CGT, et ce dans sa dimension industrielle (l'entreprise sans usine faisant référence aux propos contestés de Serge Tchuruk, ancien président d'Alcatel, en 2001).

Ainsi, selon ce type de représentation, les problèmes de l'économie numérique sont profondément liés à la désindustrialisation du pays et l'Etat doit faire en sorte de faciliter le maintien d'une industrie forte et pourvoyeuse d'emplois pour y faire face. La question des transformations induites par l'économie numérique à la fois en termes de recomposition sectorielle et d'usages est moins centrale. Pour le représentant de la CGT, les deux causes des destructions d'emploi dans le numérique sont les suivantes. En premier lieu, il n'y a pas de volonté politique de maintenir un appareil productif.

*C'est le discours "L'industrie n'a pas d'avenir. L'avenir ce sont les services."
Notre constat c'est que les services ne se développent que lorsque l'appareil productif est solide. Le reste serait une erreur. (...) En contrepartie, il ne peut y avoir de montée des emplois de services qui viennent compenser le déclin industriel. Si on ne maîtrise pas l'infrastructure, c'est illusoire. » (E5, CGT)*

En deuxième lieu, ce représentant pointe l'absence de raisonnement en termes de filière. Il évoque par exemple le fait qu'il y a moins de dix ans, l'Union européenne était le premier producteur et fabricant de téléphones mobiles, ce qui générait toute une chaîne de valeur le long de la filière (par exemple dans les fabricants de puces ou composants électroniques). Le déclin de cette filière provoque des pertes de savoir et de maîtrise (créant des risques de sécurité) et un volume d'activité insuffisant pour rentabiliser l'outil industriel. Il compare la situation à l'industrie automobile qui, faute de volumes, doit restreindre ses investissements.

²³ Position de la CGT sur le rapport du groupe de travail « Industrie des TIC », Le numérique pour une France qui gagne, Les Etats généraux de l'Industrie. p. 56.

« Globalement, au sein du secteur, on a perdu de l'emploi. Pourquoi, notamment, parce qu'il n'y pas de raisonnement en termes de filière. Conséquence : on perd les savoir-faire et la maîtrise, et il est impossible d'avoir des volumes qui permettent de rentabiliser l'outil industriel. » (E5, CGT)

D'autres syndicalistes rencontrés tiennent aussi en partie ce type de discours. Dans le cas du représentant UNSA (membre de la fédération de l'industrie, qui est en charge du dossier sur le numérique au sein de son syndicat), une approche industrielle est également affirmée. Ce représentant tient une position forte et affirmée :

« L'avenir économique de la France doit être industriel ; il ne faut pas uniquement miser sur une vision "servicielle". La France souffre d'une maladie du tout-service : "la production c'est sale, polluant, peu qualifié, etc." Mais la société du tout-service ne marche pas. Les investisseurs étrangers viennent car il y a en France une main d'œuvre qualifiée » (E10, UNSA)

La France dispose d'un riche capital humain, source d'attractivité pour les investisseurs étrangers. Le déclin industriel dans certaines filières pourrait être enrayeré, à condition d'efforts importants, d'innovations et de restructurations. L'entreprise dont provient ce représentant, désormais permanent syndical au siège de l'UNSA, illustre les transformations de l'appareil productif industriel et soulève cependant un paradoxe. Il s'agit d'une entreprise française présente sur le segment des équipements de communication et d'électronique grand public. Cette entreprise illustre les difficultés des entreprises françaises à sauvegarder des emplois industriels, qu'il s'agisse d'emplois de cols bleus ou d'emplois dans la R&D. L'entreprise se porte pourtant bien, ce qui soulève le paradoxe.²⁴ Elle choisit actuellement de se recentrer sur des activités lucratives dans le domaine des services (gestion de brevets) et dans les high-techs. En 2012, l'entreprise décide de fermer sa dernière usine de production en France, qui employait 350 salariés. En résumé, cette entreprise s'en sort par une orientation dans la production de services immatériels très qualifiés, au détriment d'une production industrielle de biens d'équipements. Au-delà du cas donc de cette entreprise, le représentant insiste sur les forces en présence dans ce qu'il appelle « l'industrie du futur ».

« L'industrie du futur ce sera de la production qualifiée, écologiquement responsable et moderne. Le numérique doit permettre des gains de productivité, d'améliorer les conditions de travail et d'augmenter la qualité. La réindustrialisation passera par là : une production socialement responsable. Je ne crois pas au retour de la production de l'acier ou de TV bas de gamme, en revanche on sait produire des caméras médicales ou des pèse-personnes intelligents ». (E10, UNSA)

²⁴ Ce paradoxe s'illustre aussi au niveau de certaines activités comme la branche de la fabrication de matériels informatiques, électroniques et optiques. Selon les comptes de la branche (INSEE), la valeur ajoutée ne cesse de croître depuis les années 2000 alors que l'emploi décline. Ce paradoxe s'observe dans l'industrie dans son ensemble. Il s'explique par la concentration de l'activité industrielle sur les fonctions les plus productives de richesse et utilisatrices de moins de main d'œuvre. La numérisation de la fabrication permet également d'accroître la productivité moyenne par emploi (les annexes présentent la tendance économique de long terme des principales branches de l'économie numérique),

Ce discours optimiste laisse apparaître l'idée d'un enrichissement numérique de l'industrie, d'une logique de montée en gamme et de marchés de niche moins axés sur le volume mais sur la qualité et l'innovation-produit.

La perspective servicielle, éléments de compréhension

La perspective que nous nommons « servicielle » s'inscrit en référence à un modèle économique qui place au cœur de la valeur économique la question des usages. Formulées en réponse aux impasses écologiques et sociales du modèle de développement actuel, certaines approches économiques, telle que celle proposée par « l'économie de la fonctionnalité », invitent à une grille de lecture qui insiste sur la prise en considération des usages et effets utiles induits par les solutions développées par les acteurs économiques (Stahel, 1997). Selon cette perspective, les activités économiques sont appréciées selon une optique servicielle impliquant de s'intéresser à la manière dont une offre proposée « *rend service* » à ses bénéficiaires ainsi qu'à l'ensemble des acteurs impactés directement ou indirectement par l'activité productive.²⁵ Penser l'activité économique en termes serviciels (qu'il s'agisse de services ou même de biens au sens statistique) induit, contrairement à l'approche industrielle classique, une conception de la valeur économique dépendante des usages des bénéficiaires et non plus seulement liée à ses aspects monétaires et quantitatifs (du Tertre, 2013). D'un point de vue conceptuel, il s'agit de redonner toute sa profondeur à la distinction opérée par celui qui est considéré comme le père fondateur de l'économie, Adam Smith, entre valeur d'échange et valeur d'usage. La valeur économique n'est plus considérée seulement au regard de la capacité de l'organisation productive à dégager un revenu monétaire mais également au regard des conséquences positives ou négatives engendrées au cours du processus de production (du Tertre, 2011).

Dans cette perspective, l'économie numérique apparaît essentiellement sous l'angle des effets réels ou potentiels induits par le numérique, en ce qu'ils renvoient à une évolution des usages des entreprises et/ou des citoyens : évolution des modèles de commercialisation et de distribution, des médias et de la culture, des manières de travailler, du rapport à la citoyenneté, etc. Le rapport *Transformation numérique et vie au travail* de Bruno Mettling (2015) s'inscrit dans cette perspective, comme ceux de France Stratégie sur l'évolution des façons de travailler ou ceux du Conseil national du numérique notamment sur l'éducation²⁶.

Une organisation syndicale comme la CFDT a construit ces dernières années une pensée autour du numérique qui s'inscrit incontestablement dans cette perspective servicielle ou des usages. Un fascicule publié en 2014 par la fédération F3C (Communication, Conseil, Culture) intitulé « Le numérique, des infrastructures aux usages » synthétise la manière dont cette fédération appréhende l'économie numérique. Le titre donné au fascicule est ainsi évocateur du message qu'essaye de porter la confédération sur le sujet. Les usages occupent ainsi une place essentielle pour comprendre la puissance transformative du numérique sur l'économie.

²⁵ Voir notamment la note explicative sur l'économie de la fonctionnalité et de la coopération, ATEMIS, 2014. Disponible sur <http://www.club-economie-fonctionnalite.fr/app/download/11787026527/Note+explicative+eco+de+la+fonc+et+de+la+coop+V1.pdf?t=1442165815>

²⁶ Rapports cités plus haut dans l'introduction.

*« Passer d'un monde qui séparait les biens et les services à celui où désormais produits, services, information et utilisateurs sont intimement imbriqués par les usages, n'est pas un fleuve tranquille pour les salariés. »
(Introduction du fascicule « Le numérique, des infrastructures aux usages »,
CFDT F3C, 2014)*

Ce qui importe ici n'est pas tant les produits numériques en tant que tels mais plutôt les usages qu'ils permettent pour leurs bénéficiaires. Sur plusieurs sujets, cela amène le représentant de la CFDT rencontré à montrer une certaine opposition aux projets développés dans le cadre du Conseil national de l'industrie. Il prend l'exemple du plan *e-education* qui prévoit au niveau national le déploiement de tablettes numériques auprès des élèves, et qui reste l'incarnation d'une logique industrielle et non servicielle :

« Pour le moment, on est centré sur l'industriel. Le plan e-éducation qui vient d'être présenté par exemple, c'est un véritable plan soviétique. Il y a ceux qui apprennent et ceux qui savent. C'est le système pyramidal. Et c'est trois ou quatre milliards d'euros. Vu du secteur productif, c'est du chiffre d'affaires, mais on voit bien qu'au-delà... [...]. On crée des tablettes mais surtout, on enlève Facebook. Nous on sait : les enfants, ils font les mêmes choses qu'avant mais sur Facebook : ils s'échangent les devoirs, etc. Eux ils pensent qu'il faut faire la tablette en bloquant Facebook et mettre les livres en version numérique. On voit bien comment ça plaît aux hommes politiques. La traduction c'est : on va donner une tablette à tous les élèves. Qu'est-ce qu'ils vont faire ? Ils vont revendre sur leboncoin.fr leur tablette. Ça s'est déjà fait, dans le Languedoc-Roussillon. Mais comme le numérique ce n'est pas palpable, le député montre plus difficilement son action. L'idée pour nous c'est qu'il faut que les gens puissent y trouver un usage. C'est le paradoxe du numérique : comment les décideurs comprennent cette difficulté de l'usage. » (E1, CFDT)

En ce qui concerne le plan e-santé mis en place par le gouvernement, le même reproche est formulé. Le représentant reprend clairement à son compte l'approche de sa fédération pour une appréhension du numérique en termes d'usages.

*« Le plan e-santé, ce sont des engagements colossaux pour le futur dont on voit bien que bien sûr c'est une opportunité de marché. Mais, en même temps, dans l'espace de dépenses contraintes, il faut peut-être regarder ce sur quoi on dépense. Est-ce bien nécessaire de dépenser ? Ça renvoie à une vraie difficulté des acteurs du numérique à penser le numérique, non pas seulement sur le volet infrastructure mais également sur le volet usage. »
(E1, CFDT)*

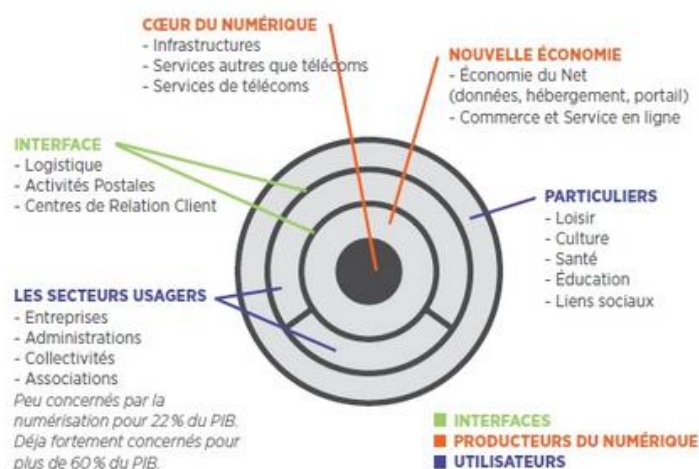
Dans la publication mentionnée plus haut, la fédération F3C de la CFDT propose une analyse de l'économie selon un modèle circulaire :

- Le **cœur du numérique** est constitué des infrastructures, des services autres que Télécoms et des services de Télécom. Il s'apparente aux secteurs des TIC.

- La **nouvelle économie** est constituée de l'Economie du Net ainsi que des commerces et services en ligne. Il s'agit de secteurs qui tiennent leur raison d'être du numérique.
- Les **utilisateurs** regroupent les acteurs qui bénéficient du numérique dans leurs activités : les secteurs usagers (entreprises, administrations, collectivités, association) et les particuliers.
- L'**interface** forme le lien entre le monde virtuel et le monde réel. Il regroupe pour l'essentiel les activités de logistiques, postales et les Centres de Relation Client.

Le graphique ci-dessous reprend cette façon d'appréhender la place du numérique dans l'économie.

Le numérique dans l'économie pour la CFDT



Source : CFDT-F3C (2014), *Le numérique, des infrastructures aux usages*

La vision portée par la CFDT intègre ainsi *in fine* l'ensemble de l'économie et ses acteurs. Cette représentation de l'économie numérique induit des bouleversements importants en termes d'emploi et d'organisation du travail.

« Le monde économique dans lequel nous vivons subit actuellement de profondes transformations. Son modèle économique, issu du monde industriel du XIXème siècle, touche à sa fin. La transition numérique en cours accentue ces évolutions. Les attentes des clients évoluent. Les possibilités offertes se multiplient [...]. Pour autant, en mettant au cœur du processus industriel l'information et le client, la transition numérique peut changer les positions acquises. Dans ce monde en mouvement, rien n'est écrit sur la localisation de l'emploi, sur la manière de produire, sur les conditions de travail ou sur l'autonomie des salariés. » (Introduction du fascicule « Le numérique, des infrastructures aux usages », CFDT F3C, 2014)

Dans cette logique, le développement des emplois au sein des infrastructures du numérique ne constitue pas une perspective en soi. Quand il s'agit de s'intéresser à « l'économie numérique », l'attention de la confédération est avant tout portée sur la manière dont le numérique transforme

l'économie et fait évoluer les lieux de création de valeur, d'emploi, etc. Ce n'est que dans la mesure où les produits, associés éventuellement à certaines formes de services, rencontrent un usage légitime et vecteur d'effets utiles que la question du développement de la filière numérique en tant que telle (le cœur de l'économie numérique) peut avoir un sens. En somme, on retrouve au sein de la CFDT la perspective servicielle telle que définie plus haut. Pour la confédération, l'économie numérique nécessite de poser la question plutôt novatrice des usages sans oublier d'accompagner les transformations intersectorielles occasionnées par l'immersion du numérique dans l'économie. L'accent doit donc conjointement être mis sur les novations liées aux usages par le numérique tout en appréhendant les mutations diverses le long de la filière productive.

« La difficulté de notre travail et de notre action syndicale c'est que le numérique c'est à la fois une filière – le cœur de l'économie numérique, c'est une filière industrielle classique, des services, des usages, des biens, des bagarres sur la valeur ajoutée –, qui se gère comme on gérerait le carton ou l'industrie automobile, et en même temps, c'est un secteur transverse à l'économie et qui la transforme. [...] Toute la difficulté c'est comment je la (la filière numérique) réfléchis en tant que secteur producteur et en tant que secteur transverse, avec des gens qui basculent assez facilement d'un secteur à l'autre. » (E1, CFDT)

Si les discours de la CFDT illustrent bien cette approche servicielle, d'autres représentants syndicaux ont également une réflexion allant dans ce sens. Selon un représentant de la CFE-CGC, l'erreur consisterait ainsi à penser le numérique seulement en termes matériels, quand l'innovation et les effets utiles proviennent des usages :

« Avec le numérique, le coût marginal est de 0. C'est un super outil d'égalité des chances. Mais il n'y a même pas eu de réflexion sur les connaissances scientifiques et sociales. Acheter des ordinateurs ne rend pas intelligent. Il faut concevoir ces choses comme des outils et non comme une fin. Là on retombe sur les usages. » (E3, CFE-CGC)

Si notre typologie distingue schématiquement deux axes, l'un « industriel », l'autre « serviciel », il s'agit bien d'une représentation théorique, visant à bien mettre en évidence les traits spécifiques de chacune de ces lectures. Dans la pratique, les deux grilles de lecture sont certainement plus complémentaires qu'antithétiques. Il est intéressant de regarder comment se positionnent les différents acteurs sur ce continuum de positions « industriel » vs « serviciel », qui vont potentiellement emprunter à chacune des deux approches. Le représentant de la CFE-CGC, qui insiste sur l'importance de tenir compte des usages dans l'extrait d'entretien ci-dessus, complète son approche en insistant sur la nécessité de maintenir les *compétences* sur le territoire français. Ainsi, si les usages constituent la finalité, les compétences en constituent le moyen. C'est l'absence de débat sur la question et l'absence d'ouverture de la part des dirigeants privés comme publics que regrette le représentant de la CFE-CGC. A propos du *Big Data* et de l'utilisation des informations médicales dont la sécurité sociale et les organismes de santé pourraient avoir accès, il souligne l'importance de maîtriser les outils pour maîtriser les usages. La formation et l'éducation sont au cœur de ce projet

qui se retrouve en quelque sorte sur une position intermédiaire entre la lecture purement industrielle et celle purement servicielle.

« Les usages, c'est un bon vecteur commercial, mais on trouve plus facilement les usages si on maîtrise mieux les outils capables de comprendre ce qui se passe. Sur le fond, personne n'est contre, mais personne ne porte ce message chez les dirigeants : les politiques ne tiennent pas ce discours, les industriels renoncent. On a peur des contraintes, des questions de confidentialité. En fait, il n'y a même pas de discussions et le personnel de la sécurité sociale ne se sent pas détenteur d'un trésor. Les laboratoires pharmaceutiques vont vers là d'ailleurs, ils ont compris. Sauf qu'eux c'est pour le profit. Notre valeur ajoutée, elle est sur notre potentiel humain : l'enseignement supérieur, l'école, la formation. Si on veut des produits innovants, il faut des gens en capacité de maîtriser les disciplines. » (E3, CFE-CGC)

La maîtrise de la conception a de ce fait son importance. Toutefois, à la différence de la posture tenue par la CGT, maîtriser la conception ne signifie pas simplement maîtriser les infrastructures mais plutôt maîtriser les « outils » vecteurs de transformation des usages, qu'ils soient matériels ou immatériels.

Quatre modes de représentation et de construction des enjeux

Notre proposition de distinction entre un axe serviciel et un axe industriel offre donc une première représentation des positions et points de vue des acteurs. Nous avons insisté sur l'idée que cette distinction est avant tout théorique et que dans les faits, les acteurs peuvent emprunter à ces deux conceptions, même si certaines centrales syndicales sont davantage portées sur l'une ou l'autre des deux grilles de lecture.

L'autre axe de notre essai de typologie oppose une approche sectorielle et une approche transversale de l'économie. Les enjeux économiques et sociaux varient selon que l'on se place dans une échelle d'analyse centrée sur un secteur particulier ou sur l'économie dans son ensemble. Les éléments précédemment évoqués ont ainsi déjà donné à voir quelques logiques d'appréhension plutôt « micro » ou davantage « macro ».

En couplant les deux perspectives présentées dans les paragraphes précédents (logique industrielle, logique servicielle) avec les deux approches précitées (approche sectorielle, approche transversale), il est possible de distinguer quatre grandes manières de se représenter l'économie numérique et de formuler les enjeux économiques et sociaux auxquels les partenaires sociaux sont confrontés.

Perspectives industrielles sectorielle et transversale

L'approche industrielle de l'économie numérique peut conduire à appréhender les secteurs productifs du numérique de manière séparée ou bien dans leur ensemble. Dans une **perspective industrielle sectorielle**, il s'agira en quelque sorte d'analyser un secteur particulier du point de vue des évolutions quantitatives subséquentes en termes d'activité (valeur ajoutée), d'emploi (nombre

de salariés) ou de conditions de travail (évolution des salaires, du temps de travail, etc.), ou encore de sa capacité de transformation voire de résilience.

Le dialogue social est traditionnellement orienté autour de cette logique. Les branches professionnelles, si elles ne correspondent pas tout à fait aux périmètres sectoriels au sens de la statistique publique (cf. deuxième partie), constituent un espace où les questions sociales (emploi, temps, conditions de travail, formation, etc.) propres aux secteurs productifs concernés se discutent et se négocient entre partenaires sociaux. En termes de revendications, celles-ci sont en partie communes aux différents secteurs (développement de l'emploi, augmentation des salaires, etc.) et propres à chacun. Pour prendre quelques exemples renvoyant aux secteurs constituant le « cœur de l'économie numérique » (et renvoyant aux anciens secteurs TIC), les problématiques singulières à ces secteurs vont être le champ d'application d'une convention collective (application de la CCN des télécommunications à certaines entreprises de la métallurgie), la question des délocalisations dans la métallurgie, les conditions de travail dans les entreprises de service numérique, etc. Nous revenons dans la deuxième partie sur ces problématiques singulières, objet traditionnel du dialogue social de branche.

Dans une **perspective industrielle transversale**, la « filière numérique » est appréhendée comme un ensemble. Les enjeux qui relèvent de cette perspective ne sont plus liés à des secteurs déterminés mais sont relatifs aux interactions entre les différents secteurs d'activités qui composent l'économie numérique. Ils sont ainsi relatifs à la manière donc *l'écosystème* fonctionne et évolue (effet d'entraînement d'un secteur vers un autre, phénomène de captation de valeur, etc.), ou encore à la prise en compte de possibles effets de *filière*, quand bien même cette dimension filière est difficile à capter en ce qui concerne l'économie numérique (voir plus haut). Le dialogue social étant localisé sur des lieux traditionnels (l'entreprise, la branche), cette logique de filière ou d'écosystème pose question : **y a-t-il des nouveaux lieux ou des nouveaux objets propices au développement d'un dialogue social capable de penser l'économie numérique dans sa dimension industrielle et transversale ?**

Il existe aujourd'hui certains espaces où organisations patronales et organisations syndicales sont regroupées pour traiter des questions de filière à proprement parler. Ainsi le comité stratégique de la filière du numérique (CSFN) vise à mettre en relation les différents acteurs de la filière, tous secteurs confondus. Si l'objet du CSFN n'est pas de produire des normes d'emploi sur lesquelles s'engagent les partenaires sociaux, un certain dialogue se construit autour de ce niveau (réflexions autour de la GPEC, de la signature d'un accord RSE applicable à plusieurs branches, etc.). Nous reviendrons dans les parties suivantes sur l'émergence de ces nouveaux « lieux » de dialogue social.

Certaines revendications syndicales s'inscrivent dans un tel cadre de pensée à la fois industriel et transversal. Les dix propositions formulées par la fédération CGT Postes et Télécoms pour relancer la filière télécoms incluent par exemple la proposition suivante : « La puissance publique doit montrer l'exemple *via* sa politique d'achat », avec l'idée que cela permettrait d'entraîner, par effet de ricochet, une dynamique de filière sur le territoire français. Une proposition vise à inscrire la recherche « dans une logique de filière et de coopération entre opérateurs et équipementiers ». Le rôle de la commande publique comme facteur de développement de la filière numérique est également cité par d'autres syndicats, par exemple l'UNSA. La responsabilité sociale de l'Etat est une dimension sur laquelle peuvent se retrouver la plupart des syndicats.

C'est dans cette perspective industrielle transversale que se situent selon nous les différents projets gouvernementaux de relance d'une « France industrielle ». Basés sur une logique de grands projets et d'investissements publics, fondés sur une démarche de soutien public à la recherche-innovation privée dans des « industries du futur », selon des logiques de filières, ces projets visent à encourager les secteurs les plus compétitifs mais aussi à restaurer la compétitivité de certains secteurs en difficulté en les associant à d'autres plus porteurs.

Perspectives servicielles sectorielle et transversale

Les usages appréhendés à travers l'approche servicielle peuvent également être observés à l'échelle d'un secteur économique ou de façon plus transversale. Dans la première hypothèse, la **perspective servicielle sectorielle**, les enjeux économiques et sociaux renvoient à la manière dont le numérique transforme un secteur économique en particulier (le tourisme, la logistique, l'évolution des modèles de vente de la grande distribution, etc.).

Interrogé dans le cadre de la présente étude, le représentant de la CFDT au CSFN insiste sur certains phénomènes dus à la numérisation de l'économie. Les évolutions en cours ont notamment tendance à produire, selon lui, des mouvements importants en termes d'emploi : une baisse de l'emploi dans le cœur de l'économie numérique, couplée à une hausse de l'emploi dans l'économie du net ainsi qu'à des transformations importantes au sein des activités dites d'interface :

« On pense que ce monde de l'interface est profondément bouleversé par ce monde du numérique, mais on pense que c'est là que sont les gisements d'emplois. Il faut peut-être permettre de monter dans la chaîne de valeur, en tout cas de se renouveler. En termes d'emplois, c'est là qu'ils vont se situer massivement. Par exemple, si on prend Amazon, en France, il y a 50 programmeurs, développeurs, etc. Un entrepôt, c'est 2 000 salariés. Paradoxalement, le secteur du numérique, c'est plutôt un secteur qui perd de l'emploi. Rien que dans les télécoms et le cœur du numérique, ça baisse. Même si dans les SSII, le logiciel, internet, ça augmente, la balance ne se fait pas. Ce n'est pas avec France Télécom, ce n'est pas avec la construction de téléphones ou avec la fabrication de serveurs qu'on va créer de l'emploi. Plus on numérise, plus l'emploi du cœur du numérique s'affaiblit. Plus le numérique avance en termes de production, plus il est efficient et moins il y a besoin de gens pour le faire fonctionner ». (E1, CFDT)

Cette vision de l'économie numérique s'incarne jusque dans la structure même de la CFDT. Contrairement à la CGT et FO où les télécoms, les fabricants d'infrastructures et d'appareils numériques ainsi que les sociétés de services informatiques sont rattachées à des fédérations différentes, la F3C (fédération conseil, communication, culture) de la CFDT regroupe en son sein la plupart des activités reliées entre elles, *via* les usages, par le numérique : les télécoms ; les activités postales ; les services informatiques ; le contenu : média, sport, culture.²⁷

²⁷ Y sont toutefois exclues les activités industrielles, rattachées à la fédération générale de la métallurgie et des mines, ainsi que les activités logistiques, rattachées à la fédération générale des transports et des équipements.

Les réflexions d'un des représentants UNSA interrogés – pourtant favorable à une démarche fortement industrielle comme on l'a vu plus haut – invitent également à ce que les débats sur l'économie numérique soient plus inclusifs, c'est-à-dire incluant l'ensemble des secteurs utilisateurs de cette technologie, et non uniquement portés par les secteurs habituels du cœur du numérique. Ce discours renvoie à la tentation de certains acteurs, notamment les représentants employeurs au sein du Syntec Numérique, de parler au nom du numérique dans son ensemble.

« La vraie question est la suivante : qui sont les acteurs du numérique ? Les fournisseurs d'outils ? Ou les utilisateurs ? Si ce sont les fournisseurs d'outils, alors le numérique pourrait se réduire aux secteurs des TIC. Mais si l'on pense que les acteurs incluent aussi les utilisateurs, alors le numérique est bien plus large. Aujourd'hui le numérique ce sont aussi les transports, le biomédical, etc. Les éditeurs de logiciel sont ainsi tous regroupés chez Syntec, mais leurs clients ce sont le médical, les jeux vidéos, les services de comptabilité... Au sein de Syntec, Syntec Numérique revendique une position de « chef », le numérique serait leur secteur. Syntec Numérique revendique une position centrale autour du numérique, le numérique, cela serait leur secteur. Mais pourquoi les SSII auraient le privilège de parler du numérique plus que les autres ? Les producteurs de toutes les innovations liées au numérique ne sont pas forcément tous chez Syntec ». (E10, UNSA)

Dans la seconde hypothèse, la **perspective servicielle transversale**, l'économie numérique renvoie aux transformations induites par le numérique de manière générale sur les activités humaines : par exemple en matière de nouvelles formes d'organisation du travail, de renouvellement du syndicalisme, d'accès à la connaissance, d'attractivité territoriale, etc. Il serait impossible de résumer ici de façon exhaustive l'ensemble des travaux et communications récents se plaçant dans cette perspective.

En matière d'organisation du travail, certains syndicats ont pu afficher leur position dans le cadre du rapport Mettling de septembre 2015.²⁸ Les réflexions portent davantage sur l'évolution du rapport salarial que sur l'économie numérique à proprement parler. L'ensemble des syndicats insistent sur les nouvelles protections à imaginer face aux évolutions notées dans le rapport : travail nomade, développement du télétravail, montée des formes de « salariat indépendant », etc. La CGT reprend sa proposition de création d'un nouveau statut du travail salarié et la CFDT insiste sur la sécurisation des parcours professionnels en lieu et place des postes. Pour la CFDT, c'est bien « *l'ensemble de la société qui est modifié, son rapport au temps, à l'espace, aux autres. Le surgissement du numérique modifie le salariat, l'industrie, les services, l'organisation du travail, la vie privée ou la protection sociale* ». La CFE-CGC estime que le numérique, loin d'être une forme d'émancipation des salariés, peut s'avérer une forme de subordination redoublée, et refuse toute extension du cadre actuel du forfait-jours, tel que proposé dans le rapport. Le syndicat des cadres pose quatre enjeux : celui de l'accès à l'information et de la régulation de la charge de travail par rapport à cette information ; l'enjeu de l'évolution des formes d'emploi et de management (télétravail, forfait jours, droit à la déconnexion, etc.) ; l'enjeu des moyens de communication offerts aux représentants du personnel ;

²⁸ Sauf indication contraire, les citations dans les paragraphes suivants renvoient aux contributions des syndicats à la fin du rapport Mettling (2015).

l'accompagnement dans l'utilisation de la technologie (GPEC, formation professionnelle). Pour la CGT, « *le numérique est une opportunité pour développer de la démocratie au travail* » et pour au moins tenir un débat sur l'organisation du travail. Comme tout outil, c'est son usage qui importe – « *comme pour tout progrès scientifique et technique, il n'y a pas de neutralité dans son utilisation, tout dépend de choix politiques.* »

FO s'inscrit de son côté dans une démarche « *ni angélique, ni catastrophique* » mais « *réaliste* » vis-à-vis du numérique, voire très critique quand la centrale écrit que « *le patronat, comme le gouvernement, semble utiliser la question du numérique comme un cheval de Troie afin de dynamiter encore un peu plus le Code du travail, le statut général de la fonction publique et les droits sociaux* ». Le syndicat revendique des nouveaux droits pour les salariés tels que le droit à la réversibilité en matière de télétravail (droit à renoncer au télétravail quand le travailleur le souhaite). Comme les autres syndicats, FO mentionne l'intensification du travail que peut occasionner l'usage du numérique (« *digitaylorisation* »).

Centrées sur le travail, ces contributions abordent peu la question de l'emploi. La CFDT estime que « *la diffusion du numérique doit être l'occasion de créer de nouveaux emplois, ce qui appelle un effort résolu pour favoriser la digitalisation des entreprises, la recherche et l'innovation, l'investissement à la fois technique et social, notamment pour favoriser le développement de nouveaux usages qui peuvent être l'occasion de développer ou relocaliser certains emplois, en capitalisant sur les atouts de nos filières industrielles* ». Dans ce récent extrait, il est intéressant de constater le lien fait par la CGT entre approches servicielles et industrielles : il convient de partir des usages pour remonter à la question de la création possibles d'emplois et de défense du tissu industriel. FO, de son côté, réclame un bilan des créations et destructions d'emplois occasionnées par le numérique. Elle appelle un investissement public notamment via la Banque publique d'investissement. La CFDT est la seule à mentionner les nouveaux lieux tels que le Conseil national de l'industrie ou les comités stratégiques de filière, pour réclamer une plus grande action de leur part. la CFTC ne s'est pas exprimée à la fin du rapport Mettling. Le syndicat chrétien, qui tient son congrès en novembre 2015, demande toutefois la convocation d'un « *Grenelle de la robotique et du numérique pour créer, dans le dialogue, un nouveau contrat social entre les employeurs et les salariés, entre la société civile et les citoyens, afin de canaliser démocratiquement la transition des technosciences* »²⁹.

En ce qui concerne l'évolution des formes de syndicalisme, une réflexion actuelle parcourt les syndicats sur un « syndicalisme 2.0 » capable de restaurer un lien entre syndicats et salariés, dans un contexte de désaffection de ces derniers pour le syndicalisme si l'on en croit les sondages d'opinion. Cet enrichissement numérique du syndicalisme vise bien entendu également des objectifs plus stratégiques, liés à la représentativité syndicale et à l'obligation pour les syndicats de réunir un certain nombre de suffrages dans les entreprises et établissements publics pour pouvoir avoir la capacité de négocier avec l'employeur. L'usage de l'internet, des nouveaux réseaux sociaux, etc., sont perçus comme des formes modernes de développement des syndicats et de rapprochement d'avec les salariés. La contribution de la CFE-CGC dans le rapport Mettling pointe le retard accumulé en la matière et l'absence de droit d'accès des représentants du personnel aux outils numériques de l'entreprise « *alors que la modernisation du dialogue social dans l'entreprise est sur toutes les*

²⁹ M. Noblecourt, « La CFTC propose un nouveau contrat social », 6 octobre 2015, <http://social.blog.lemonde.fr/2015/10/06/la-cftc-propose-un-nouveau-contrat-social/>

lèvres ». Pour un représentant de l'UNSA interrogé pour la présente étude, le numérique représente une façon de faire du syndicalisme différemment.

« Les syndicats émergents comme Sud ou l'Unsa, qui n'ont pas les moyens financiers des confédérations, ont utilisé l'outil numérique plus fortement que les autres ». (E10, UNSA)

L'évolution de l'image des syndicats passe ainsi par de l'innovation dans les démarches de communication. Le Medef a ouvert en 2015 une université numérique par exemple. Une question centrale ici est l'évolution des mentalités sur ces « nouvelles » façons de faire du syndicalisme.

Pour revenir à notre perspective servicielle transversale, ces différents éléments représentent des objets traditionnels (heures de travail et organisation du travail) et plus nouveaux (droit d'accès à l'information, droit à la déconnexion) du dialogue social traditionnel. Le numérique vient percuter les modes d'appréhension traditionnels de la relation salariale classique, marquée par le lien de subordination. Les nouvelles formes d'emploi et de travail se développent par réinvention de cette norme (plus que par écart à celle-ci), d'où l'enjeu de repenser les organisations du travail et les formes de management comme évoqué ci-dessus. Dans le cadre du dialogue social de branche ou d'entreprise, ces éléments sont aujourd'hui davantage pris en compte. Le développement de la démarche QVT (pour qualité de vie au travail) dans les entreprises permet également d'engager des réflexions sur ces sujets. Le rapport Mettling (2015) cite différents cas de « bonne pratique » dans des grandes entreprises notamment, rompues au dialogue social. Les réformes en cours du dialogue social en entreprise donnent plus de visibilité à cet objet « QVT » dans les négociations obligatoires³⁰. Les différents rapports dont le rapport Mettling participent selon nous d'une prise de conscience de l'importance de la négociation d'entreprise sur les thématiques de l'organisation du travail dans un contexte de transformation de ce dernier par le numérique. Au niveau de la branche des bureaux d'études techniques, l'avenant du 1^{er} avril 2014 de l'accord sur la durée du travail contient des dispositions qui promeuvent la formation des salariés aux TIC ainsi que le soutien aux objectifs de conciliation vie personnelle / vie professionnelle. Diverses initiatives syndicales peuvent être notées. Par exemple, l'union générale des ingénieurs, cadres et techniciens de la CGT (UGICT-CGT) lance depuis janvier 2015 un chantier relatif à la transformation numérique du travail.³¹ Y sont notamment étudiés les évolutions en termes d'organisation du travail, la question du portage salarial, le droit à la déconnexion, etc.

³⁰ Les multiples négociations obligatoires préexistantes à la loi « Rebsamen » de 2015 ont été regroupées en trois « blocs ». L'un d'entre eux porte sur une négociation obligatoire sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail.

³¹ Voir l'article de l'Usine Digitale (30/01/2015), <<http://www.usine-digitale.fr/article/la-cgt-des-cadres-ouvre-le-chantier-de-la-transformation-numerique-du-travail.N310484>>

1.3. Le point de vue du patronat

Les positions du patronat relèvent de plusieurs registres qui dépendent des acteurs concernés (FFT, MEDEF, Syntec, etc.). Du côté de la fédération française des télécommunications (FFT), le nécessaire déploiement d'un « *New Deal économique* » a été mis en avant par ses représentants (Arthur D. Little, 2013). Il s'agirait de créer une « *véritable vision stratégique à long terme afin de restaurer le leadership de l'Europe et de la France dans l'industrie du numérique* » (E11, FFT). Cela nécessiterait alors une intervention forte de l'Etat pour stimuler l'investissement et déployer un cadre législatif et réglementaire suffisamment stable. La France et l'Europe doivent ainsi redevenir des acteurs industriels forts dans le secteur, face à la concurrence américaine. L'un des fers de lance de la FFT porte sur la dénonciation des conditions de la concurrence entre les GAFAs et les opérateurs de télécommunications. Ainsi, de nombreuses actions de la fédération visent à favoriser l'émergence (au niveau de l'union européenne et de l'OCDE principalement) d'une fiscalité pour les entreprises dites *Over The Top* (OTT) plus forte et juste vis-à-vis des autres acteurs de l'écosystème numérique.

A l'UNETEL-RST, acteur patronal de la branche des télécommunications, c'est la question de la conciliation des temps qui est mise en avant :

« Les temps sociaux au niveau de la branche sont très long, alors que les temps économiques sont de l'ordre des six mois, voire un an. Dans ce secteur, on ne dispose pas de boules de cristal, on est incapable de prédire l'avenir. Qu'est-ce que vous voulez qu'on fasse au niveau de la branche ? On n'intervient pas du tout au niveau économique et les syndicats non plus. »
(E13, UNETEL-RST)

Il est intéressant de noter que cela rejoint certaines préoccupations syndicales selon lesquelles les déséquilibres de la branche trouvent leur racine dans la régulation du secteur, c'est-à-dire dans la mise en avant d'un brouillage exogène en provenance des autorités publiques. Il s'agit finalement d'une position assez centrée – dans notre analyse typologique – sur le secteur dans une logique industrialiste.

Du côté de Syntec c'est-à-dire du côté des entreprises de service numérique, l'économie numérique est essentiellement appréhendée à travers les évolutions qu'elle engendre en termes de nouveaux *business modèles* et de modes de fonctionnement. Dans une communication de 2015 à la Fondation Télécom, Viviane Chaine Ribeiro, présidente de Syntec, met l'accent sur les innovations technologiques relevant du numérique et permettant le développement de nouveaux usages : objets connectés, *smart buildings*, imprimantes 3D. Il s'agit selon elle, d'un « bouleversement sociétal profond » : évolution de l'organisation du travail (travail en réseau, travail à distance, etc.), moindre volonté de « posséder », importance du capital social dans la dynamique économique, développement de l'économie du partage.³² En termes de perspectives d'action, la présidente de Syntec constate un environnement défavorable au développement des entreprises innovantes de taille intermédiaire. Elle identifie deux principaux freins institutionnels : une fiscalité des entreprises qui rend compliqué le développement des entreprises et l'absence d'un marché d'action spécifique au numérique en Europe (contrairement aux Etats-Unis où il existe le Nasdaq). Par opposition à la

³² Voir le discours de Viviane Chaine Ribeiro du 25 janvier 2015 à la Fondation des Télécoms. Disponible sur < <http://blog.Syntec.fr/2015/01/discours-de-viviane-chaine-ribeiro/>>.

vision centrée sur le secteur dans une perspective industrielle qui est celle de la FFT, le Syntec semble se placer plus dans une logique servicielle transversale.

Au MEDEF, les principales déclarations concernent traditionnellement la nécessité de réduire au maximum les contraintes qui pèsent sur les entreprises. Sur le plan des relations de travail, Laurence Parisot, ancienne présidente du MEDEF, appelait récemment à la nécessaire refonte du code du travail :

« L'arrivée du numérique rend notre droit du travail complètement obsolète. (...) l'organisation optimale doit aujourd'hui se concentrer sur l'individu. Or notre conception du droit du travail est à l'opposé : nous raisonnons par catégories de salariés. Les mêmes règles, les mêmes droits et devoirs pour tous les salariés d'une catégorie donnée. Le numérique impliquera une "massification de l'approche individuelle du travail". La logique sera comparable à ce que l'on voit déjà émerger dans les relations entre l'entreprise et ses clients ou entre l'entreprise et ses fournisseurs. »³³

Sur le plan de l'écosystème numérique, un récent communiqué de presse de Geoffroy Roux de Bézieux, Vice-Président Délégué du MEDEF, regrette la création de contraintes supplémentaires pour les entrepreneurs du numérique :

« Le projet de loi pour une "République numérique" va à contresens ! Alors que nous avons un écosystème en pleine effervescence et que la France a pris une avance notable dans l'appropriation par les citoyens du numérique et de ses usages, il va léser nos entreprises du numérique au profit de leurs concurrentes dans la compétition internationale. L'urgence commande de mettre tout en œuvre pour préserver et exploiter nos atouts, plutôt que de nous inventer de nouvelles contraintes. »³⁴

Les arguments développés sont ainsi différents entre les différents niveaux de représentation du patronat français :

- Au niveau interprofessionnel (MEDEF), les arguments sont, de manière assez classique, liés à la nécessité de limiter les freins au développement économique (code du travail, réglementation trop contraignante) ;
- Au niveau de la branche des télécommunications (FFT et Unetel-RST), l'intervention de l'Etat est au contraire requise afin de générer un cadre favorable aux investissements dans le secteur ;
- Au niveau de la branche des bureaux d'études techniques, des cabinets d'Ingénieurs-Conseil et sociétés de conseil (Syntec), ce sont les évolutions profondes induites par l'économie numérique qui sont soulignées (et par là même le rôle majeur des entreprises relevant de Syntec) ainsi que la nécessité pour l'Etat d'établir une fiscalité et des institutions de financement propices aux développements des ETI.

³³ Laurence Parisot, ancienne Présidente du MEDEF, citée dans L'Usine Digitale (01/04/2015), <<http://www.usine-digitale.fr/article/l-idee-defendue-d-un-contrat-de-travail-unique-me-laisse-perplexe-le-modele-du-futur-sera-la-multiplicite-des-modeles-estime-laurence-parisot.N321665>>

³⁴ Communiqué de presse, 19 janvier 2016. <http://www.medef.com/medef-corporate/salle-de-presse/communiques-de-presse/communiques-de-presse/back/108/article/republique-numerique-un-projet-de-loi-inadapte.html>

Il n'existe néanmoins pas de pensée véritablement constituée autour des enjeux économiques et sociaux de l'économie numérique dans son ensemble : ou bien ses bienfaits sont soulignés, ou bien les perspectives économiques sont mentionnées comme limitées compte tenu des contraintes institutionnelles, mais il n'y a pas encore côté patronal, à l'instar du côté syndical, une vision d'ensemble de la transformation numérique de l'économie. Pour reprendre le cadre d'analyse développé dans le précédent paragraphe (perspective servicielle, perspectives industrielle), l'économie numérique est, selon les cas, considérée dans sa dimension productive (pour la FFT qui regrette l'absence de politique industrielle des institutions publiques) ou dans sa dimension transformative (pour Syntec qui renforce d'autant son positionnement comme acteur moteur de l'économie ou le MEDEF qui identifie les freins à son plein développement).

1.4. Conclusion : l'économie numérique, entre opportunités et menaces ?

Si le discours de chacun des représentants syndicaux et patronaux rencontrés est teinté des différentes perspectives mentionnées, certaines organisations semblent développer une vision de l'économie numérique qui leur est spécifique. Ainsi, au-delà des documents produits et des discours portés par les représentants syndicaux, les aspects organisationnels peuvent être signifiants quant à la manière de positionner les problèmes. Par exemple, ce n'est sans doute pas un hasard si le représentant de la CFDT au CSFN est issu d'une entreprise de services informatiques tandis que celui de la CGT provient de la fédération Métallurgie. Cela symbolise, au-delà de l'histoire syndicale, une manière de se représenter pour chacune des organisations syndicales *ce qu'est* l'économie numérique et les enjeux importants qui y sont associés.

En fonction des représentations, le numérique peut se présenter plutôt sous l'angle d'opportunités ou de menaces. Si l'économie numérique est avant tout envisagée sous l'angle industriel, elle peut être associée à des doutes sur la capacité de l'économie française à faire face à la globalisation économique. Néanmoins certains syndicats affirment les forces des entreprises françaises en matière industrielle, sur des segments à forte valeur ajoutée ou dans une perspective d'enrichissement immatériel des anciennes activités de production. La capacité de R&D apparaît ici centrale.

Pour les tenants d'une représentation du numérique en termes serviciels ou en termes d'usage, l'économie numérique semble en premier lieu représenter des opportunités. Il s'agit de remodeler les modes de production, de développer de nouveaux usages permettant de remonter aux chaînes plus traditionnelles de production pour les faire évoluer. Les organisations syndicales peuvent dans cette optique reprocher aux pouvoirs publics ou aux entreprises de ne pas se saisir de ces opportunités. **L'approche servicielle est également porteuse de menaces : c'est l'ensemble de la relation de travail et d'emploi qui est modifiée aujourd'hui.** Mais loin de tout déterminisme technologique, c'est moins la technologie numérique en tant que telle que les usages qui en sont faits qui révolutionnent l'emploi et le travail et posent des menaces. Des formes de régulation existent, d'autres sont à inventer. Les syndicats sont invités à développer une pensée complexe sur ce sujet qui ne l'est pas moins.

On retrouve ainsi, au final, **cette tension induite par l'ambivalence même de l'expression « économie numérique », qui peut être entendue comme une *fin en soi*** (les secteurs producteurs *du* numérique, soit une approche *industrielle sectorielle* dans notre typologie), et dans ce contexte la

position compétitive de la France en matière industrielle est interrogée, **ou comme *moyen*** par le biais duquel de nouveaux usages (selon cette fois une approche davantage *servicielle* et *transversale*) permettant non seulement de transformer la société mais également de générer des emplois peuvent être pensés.

2. Des enjeux syndicaux hétérogènes au sein des branches professionnelles

Le premier chapitre a permis de révéler que la notion d'économie numérique recoupe des réalités très larges, tant dans les définitions qui lui sont données dans la littérature académique et institutionnelle que dans les représentations des représentants syndicaux rencontrés dans le cadre de cette étude. Le présent chapitre vise maintenant à étudier les enjeux et revendications associés à ces représentations. Certaines ont déjà été évoquées en fin du précédent chapitre, au sujet notamment de la transformation numérique du travail.

Nous avons choisi de nous situer ici dans une approche centrée sur le niveau de la branche. Il nous paraissait important de retenir une logique *sectorielle* pour approfondir l'un des éléments de définition de notre typologie présentée plus haut. **Le niveau de la branche est le niveau où l'évolution d'un secteur économique peut être pensée et anticipée.** De nombreux secteurs subissent d'importantes transformations provoquées par les usages numériques : l'audiovisuel, le tourisme, la distribution, les transports, les banques/assurances, etc. D'autres comme l'éducation, la santé et l'énergie devraient être amenés à évoluer fortement par le développement de la numérisation et des objets connectés. Le comité stratégique de filière numérique distingue plusieurs séries d'enjeux en fonction des sous-filières correspondantes :

Les enjeux par sous-filière du numérique (2013)

Services de télécommunications	Déployer le très haut débit fixe et mobile, et rentabiliser les investissements correspondants, dans un contexte de prix bas et de développement de la concurrence avec les acteurs de l'internet (dits OTT pour « Over the Top ») ; améliorer l'environnement réglementaire et fiscal, peu favorable à l'investissement.
Équipements de télécommunications	Favoriser l'investissement dans les réseaux à très haut débit ; répondre aux enjeux de sécurité/souveraineté liés aux réseaux ; définir une véritable politique industrielle européenne.
Logiciel	Accompagner les acteurs dans l'atteinte de la taille critique par les acteurs et leur internationalisation ; conduire la transition vers le <i>cloud computing</i> (paiement à l'usage, distribution par Internet).
Électronique	Développer les marchés des infrastructures, des usages et de la sécurité numériques ; définir un cadre réglementaire et fiscal favorable à la compétitivité de l'industrie ; développer la formation dans le numérique.
Services informatiques	Adapter les métiers de l'intégration et de l'infogérance à l'émergence du <i>cloud computing</i> ; industrialiser les services et les offres.
Jeux vidéo	Concurrence des écosystèmes subventionnés ; améliorer les conditions de financement de l'industrie ; retenir les talents et les compétences ; définir un cadre fiscal attractif pour les investisseurs étrangers.

Source : CNI 2013

Le cadre de l'étude ne nous permet pas d'être exhaustif sur l'ensemble des transformations en cours et sur les multiples enjeux de la numérisation de l'économie. Nous avons fait le choix de **focaliser l'analyse sur trois secteurs significatifs renvoyant aux trois différentes branches décrites comme constituant le « cœur » de l'économie numérique** : les fabricants de matériel informatique (c'est-à-dire une partie de la métallurgie), les sociétés de services informatiques (bureaux d'études techniques, branche Syntec) et la branche – récente – des télécommunications. Ceci laisse donc de côté la question de la transformation de l'ensemble des autres branches.

Nous insistons dans un premier temps sur le caractère disséminé du dialogue social formel, entre ces plusieurs branches. Dans les sous-parties qui suivent, nous présentons ainsi l'état du dialogue social sectoriel dans ces trois branches. Chacune possède ses thématiques privilégiées et ses dynamiques propres. La question d'un dialogue social plus large, dépassant ces frontières traditionnelles de branche et portant potentiellement sur « l'économie numérique » dans son ensemble, pourra ensuite être posée dans la troisième partie du rapport.

2.1. L'économie numérique : un dialogue social formel disséminé entre plusieurs branches

Sur le plan économique et politique, l'économie numérique renvoie à une réalité certes hétérogène, mais bien réelle. En revanche, le paysage des relations professionnelles relevant de ce champ est plus délicat à appréhender. Si des discussions émergent aujourd'hui au niveau de la « filière numérique », l'essentiel du dialogue social autour de l'économie numérique s'opère au sein de branches de nature très diverse ainsi qu'au niveau des entreprises qui y sont rattachées.

Le contexte : l'érosion du rôle régulateur de la branche

Le dialogue social est traditionnellement organisé en France autour de trois niveaux de production d'accords. Au niveau interprofessionnel, sont conclus des accords au niveau national pour l'ensemble des salariés. Le niveau de la branche professionnelle renvoie à la négociation sectorielle et à la production d'accords conclus au niveau d'une convention collective nationale. La négociation d'entreprise, enfin, est le troisième niveau.

La négociation interprofessionnelle se développe assez fortement depuis plusieurs années sous l'effet d'impulsions gouvernementales régulières. Les accords suivent un agenda social largement dicté par les pouvoirs publics. De son côté, la négociation d'entreprise prend une place de plus en plus importante dans le droit du travail et la tendance est au renforcement de celle-ci (Combexelle, 2015). Les négociations d'entreprise annuelles obligatoires et incitatives se multiplient (Naboulet, 2012). En revanche, le rôle historique de la négociation de branche semble évoluer sensiblement sinon s'amoinrir depuis plusieurs années (Jobert, 2003). Une analyse plus fine des différentes fonctions de la branche professionnelle permet de préciser l'analyse. Quatre grandes fonctions de la négociation et régulation de branche peuvent être distinguées (Bevort et Jobert, 2011) :

- Une fonction de régulation des normes essentielles du rapport salarial (salaire, emploi, temps de travail, etc.) ;
- Une fonction d'observation ou d'aménagement des transformations de l'activité économique ;

- Une fonction de médiation de l'action publique (de l'Etat vers la branche ou de la branche vers l'Etat) ;
- Une fonction d'expertise partagée en matière d'emploi.

Selon les branches professionnelles, chacune des fonctions est plus ou moins importante. La fonction de régulation des normes essentielles du rapport salarial décline, mis à part dans certaines branches très organisées et au dialogue social solide (BTP, Métallurgie, etc.). La fonction d'observation et d'aménagement des transformations de l'activité économique se développe de façon disparate d'une branche à l'autre ; les branches plus récentes, comme celle des bureaux d'études techniques, semblent recourir assez fortement à cette fonction. La fonction de médiation de l'action publique est plus ponctuelle et dépendante des politiques publiques et de la capacité de la branche à fédérer un ensemble de professions. Enfin, la fonction d'expertise en matière d'emploi tend à se développer dans de nombreuses branches, notamment à travers les observatoires sur l'emploi et les organismes de formation professionnelle. Au-delà du découpage conceptuel, l'approche développée permet de souligner qu'une branche collective ne se limite pas à la conclusion d'accords formalisés dans des conventions ou accords collectifs (Saglio, 1991 ; Jobert et Saglio, 2004). A travers ces différentes fonctions et instruments, une branche vit au-delà de son travail de négociation et de production d'accords.

L'économie numérique : un paysage conventionnel émietté

L'économie numérique, à travers les définitions évoquées en début de rapport, représente un paysage conventionnel émietté. Nous sommes partis du niveau de la branche professionnelle en reconstituant à partir de données publiques la répartition des salariés de l'économie numérique en fonction des branches professionnelles auxquels ils sont rattachés. Afin de délimiter les contours de l'économie numérique, nous avons retenu la définition du cœur de l'économie numérique développée par Collin et Colin (IGF, 2013). L'économie numérique considérée en ce sens regroupe ainsi **quatre séries de secteurs distincts** :

- Technologies de bases et infrastructures : installation d'infrastructures, fabrication, commercialisation et réparation de produits informatiques électroniques et optiques (codes NAF 26 ; 42.22 ; 46.5 ; 47.4 ; 95) ;
- Applications et services autres que les télécommunications : Edition de logiciel, conseil et autres activités informatiques (codes NAF 58.2 ; 62)
- Services de télécommunications : téléphonie fixe et mobile, services Internet pour les ménages et les particuliers (code NAF 61)
- Economie du Net : traitement de données, hébergement et portails internet (code NAF 63.1).

Comptabilisation des effectifs - Méthodologie

Afin de calculer la répartition des salariés de l'économie numérique en fonction des branches professionnelles, nous avons principalement utilisé la table de passage entre la convention collective (IDCC) et le secteur d'activité (APE) dont les données sont issues des DADS remplies par les entreprises. Nous avons ainsi pu reconstituer pour chaque sous-secteur de l'économie numérique et pour l'économie numérique dans son ensemble le nombre de salariés rattachés aux différentes branches en amalgamant les résultats pour chaque code APE.

Il est nécessaire de préciser qu'il s'agit d'une reconstitution des effectifs à partir des données fournies par l'INSEE et non de données brutes collectées par l'organisme public. Ainsi par exemple, les données relatives au secteur « 6110Z Télécommunications filaires » n'étant pas disponibles, le nombre de salariés relevant de ce secteur ont été évalués à partir des chiffres 2007 issue de l'enquête EAE (Enquête annuelle des entreprises). Il faut toutefois noter qu'environ 65 000 salariés de France Télécom sont fonctionnaires de telle manière que la convention collective des télécommunications ne leur est pas applicable en tant que telle.

Emploi - Ensemble du cœur de l'économie numérique

Source: DADS 2012 (tableau de passage IDCC/NAF)

Branche professionnelle	Nombre de salariés	Répartition en %
Bureaux d'études techniques	352 888	42%
Métallurgie	175 512	21%
Télécommunications	70 647	8%
Fonction publique d'Etat	65 000	8%
Commerce audiovisuel électronique équipement ménager	28 624	3%

La principale branche du numérique est ainsi la branche des bureaux d'études techniques (Syntec). 42 % des salariés de l'économie numérique y sont rattachés. La plupart des entreprises de services informatiques et de l'économie du net relèvent ainsi de cette branche.

La métallurgie, dominante dans la filière des technologies de base et infrastructures, regroupe quant à elle 21 % des salariés de l'économie numérique. Viennent ensuite la branche des télécommunications et les fonctionnaires d'Etat quasi exclusivement composée de salarié rattachés à des entreprises de la filière Télécommunication.

Les éléments chiffrés ci-dessous donnent plus de détail sur chacun des filières et branches associées.

Filière des technologies de base et infrastructures

Emploi par branche - Technologies de base et infrastructures

Source: DADS 2012 (tableau de passage IDCC/NAF)

Branche professionnelle	Nombre de salariés	Répartition en %
Métallurgie	143 093	54%
Travaux publics	21 842	8%
Commerce audiovisuel électronique équipement ménager	21 763	8%
Commerces de gros	21 445	8%
Commerces de détail papeterie bureau librairie	15 215	6%

Essentiellement composée de secteurs industriels, la filière *Technologie de base et infrastructure* est majoritairement constituée d'entreprises rattachées à la branche métallurgie (54%). Il s'agit pour l'essentiel des fabricants de matériel informatique et électronique (117 000 emplois). La branche des travaux publics (construction de réseaux électriques et de communication essentiellement) et plusieurs branches de commerce représentent ensuite les plus gros pourvoyeurs d'emploi de la filière, bien qu'à des niveaux bien plus limités que la métallurgie.

Filière des applications et services autres que télécoms

Emploi par branche - Applications et services autres que télécoms

Source: DADS 2012 (tableau de passage IDCC/NAF)

Branche professionnelle	Nombre de salariés	Répartition en %
Bureaux d'études techniques	317 741	85%
Métallurgie	29 120	8%
Sociétés d'assurances	2 452	1%
Banques	1 131	0%
Prestataires de services secteur tertiaire	710	0%

La filière Applications et services est presque exclusivement composée de salariés rattachés à la convention collective des bureaux d'études techniques (85%). Il s'agit en grande partie d'entreprises de services du numérique (ESN) ou de programmation et de conseils en informatique et systèmes d'information.

Filière de l'économie du net

Emploi par branche - Economie du net

Source: DADS 2012 (tableau de passage IDCC/NAF)

Branche professionnelle	Nombre de salariés	Répartition en %
Bureaux d'études techniques	28 038	67%
Prestataires de services secteur tertiaire	3 088	7%
Industrie pharmaceutique	1 267	3%
Imprimeries de labeur	922	2%
Télécommunications	414	1%

Les salariés relevant de l'économie du net au sens strict sont également rattachés à la branche des bureaux d'études techniques dans leur majorité.

Filière des télécommunications

Emploi par branche - Services de télécommunication

Source: DADS 2012 (tableau de passage IDCC/NAF)

Branche professionnelle	Nombre de salariés	Répartition en %
Télécommunications	69 472	46%
Fonctionnaires*	65 000	43%
Commerce audiovisuel électronique équipement ménager	6 861	5%
Métallurgie	1 993	1%
Professions de la photographie	1 588	1%

* Les chiffres mentionnés relatifs au nombre de fonctionnaires résultent d'une estimation faite à partir des données publiques disponibles.

Excepté les fonctionnaires d'Etat, les salariés rattachés à la filière Télécommunication sont pour l'essentiel affiliés à la branche des télécommunications.

Synthèse

De manière schématique, l'emploi lié à l'économie numérique se regroupe en trois principaux pôles :

- La branche de la métallurgie, pour les fabricants de matériel informatique, électronique, ainsi que les constructeurs d'infrastructures et d'équipements de télécommunication ;
- La branche des télécommunications pour les opérateurs et câblo-opérateurs ;
- La branche des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseil (Syntec) pour les entreprises de services informatiques, les éditeurs de logiciel et l'économie du net.

L'économie numérique se trouve ainsi éparpillée dans des branches ou lieux de dialogue social disparates, dont l'histoire et les problématiques sont singulières. Qui plus est, chacune de ces branches en question n'est pas uniquement constituée de salariés relevant de l'économie numérique. Ainsi **les entreprises de services informatiques représentent moins de la moitié des effectifs couverts par Syntec (43%)**. De même, les entreprises rattachées à la filière Technologie et infrastructures de bases ne représentent que **12% des effectifs de la Métallurgie**. Autrement dit, excepté pour les télécommunications, le numérique ne constitue pas nécessairement le cœur de l'emploi des branches susmentionnées.

De ce point de vue, l'économie numérique en tant que filière ne constitue pas une réalité à part entière dans le champ conventionnel français. Il s'agit plutôt d'une agrégation de branches renvoyant aux différents secteurs les composant. Les paragraphes suivants analysent les caractéristiques propres aux trois principales branches de l'économie numérique auxquelles correspondent les trois plus gros secteurs de l'économie numérique.

2.2. Les producteurs d'infrastructure et fabricants industriels : la branche de la métallurgie

Contexte économique et social

L'industrie du numérique comporte plusieurs grands segments que nous détaillons ci-dessous :

- la production et l'installation d'infrastructures de télécommunications
- les producteurs d'équipements de communication
- les fabricants d'électronique grand public
- les fabricants de composants électroniques
- l'industrie informatique

■ En matière de *production et d'installation d'infrastructures de télécommunications*, la France dispose de leaders mondiaux dans leur secteur d'activité. Nous suivons ici la définition large proposée par l'IGF qui intègre dans le champ du numérique les entreprises qui produisent et installent les infrastructures, la fibre optique par exemple. Dans ce secteur de pointe de la fibre, tiré par une demande internationale importante notamment en provenance des pays émergents, les entreprises françaises sont exportatrices nettes. Les leaders nationaux dans la production de câbles, fils et tubes de synthèse s'appellent *Nexans* ou *Acome* (sous statut SCOP, c'est le premier groupe coopératif industriel français, avec 1100 salariés en Normandie, et 300 en Chine et au Brésil). Au niveau national, les leaders en matière d'installation de fibre optique sont des filiales de grands groupes: *Vinci*, *Eiffage*, *Suez*, etc.

Les perspectives de développement national sont importantes, en raison du retard actuel français en matière de déploiement de la fibre optique. L'installation de la fibre dans l'hexagone est un secteur intense en main d'œuvre et les emplois créés ne sont pas délocalisables. A l'étranger, les opportunités de développement sont importantes, mais l'avantage comparatif n'est pas garanti. La demande des pays étrangers peut conduire les entreprises à se localiser au plus près des marchés.

■ Les *fabricants d'équipements de communication* (production de téléphones fixes ou mobiles, d'émetteurs, d'antennes, de modems, etc.) vendent l'essentiel de leur production aux opérateurs de télécommunications. Ils produisent le matériel sans lequel les réseaux de télécoms ne peuvent fonctionner. La situation actuelle est complexe. Les perspectives de marché sont importantes : à mesure que les infrastructures s'améliorent (déploiement de la fibre optique pour les communications filaires, déploiement de la 4G pour les communications sans fil), le marché nécessite de nouveaux matériels, plus innovants. Cependant, ces perspectives de marché profitent de moins en moins aux équipementiers français (et européens) et de plus en plus aux industries asiatiques. Entre 2008 et 2013, plus de 27% des entreprises localisées en France ont disparues détruisant ainsi 43% des effectifs (-12 300 emplois). Actuellement, la branche compte 345 entreprises et emploie 16200 salariés.

Le leader national en la matière était jusqu'à peu *Alcatel-Lucent* (6^{ème} en termes de chiffre d'affaires au niveau mondial). Sa fusion avec le finlandais *Nokia* en automne 2015 a pour ambition de créer un géant européen, le deuxième équipementier mondial derrière Ericsson mais devant le chinois *Huawei*, entreprise qui connaît un développement rapide et impressionnant. La stratégie de concentration permet de rationaliser l'offre et de compléter les points forts, technologiques ou géographiques, entre Alcatel et Nokia. Une autre stratégie pour les équipementiers européens est de se tourner vers les nouveaux marchés car les opportunités de développement y sont plus fortes que

sur leurs marchés nationaux (où ces équipements sont déjà bien répandus). Cependant la concurrence locale est forte sur ces marchés émergents. « *Si les entreprises françaises essayent de se différencier par leurs efforts de R&D, la concurrence agressive sur les coûts de production et les prix de vente menée par les entreprises chinoises, diminuent leurs parts de marché et poussent à délocaliser la production vers des pays à bas coût de main d'œuvre pour s'aligner et se rapprocher des clients* ». ³⁵

■ *Les fabricants d'électronique grand public* (récepteurs radio, télévisions, magnétoscopes, etc.) sont positionnés sur un marché dominé par les entreprises américaines (*HP, Dell, Apple*) et asiatiques (*Hitachi, Sony, Samsung...*). La principale entreprise française dans ce secteur, *Technicolor*, s'est progressivement désengagée de l'électronique grand public. D'autres entreprises françaises innovantes sont situées sur des segments très spécialisés comme la technologie sans fil (*Parrot*, 550 salariés, producteur de kits mains libres, d'enceintes sans fil ou encore de mini hélicoptères pilotables en wifi). La production de ces entreprises est le plus souvent délocalisée, seules les fonctions à forte valeur ajoutée de conception ou de commercialisation étant situées en France. Les entreprises chinoises, d'abord présentes sur des marchés à faible valeur ajoutée (assemblage), sont en train de suivre une stratégie de remontée de filière, c'est-à-dire de présence sur des segments à plus forte valeur ajoutée.

Selon le rapport de l'IGF, les efforts de R&D réalisés par les entreprises françaises (par exemple, Alcatel consacre 16 % de son chiffre d'affaires à la R&D) ne garantissent pas la localisation des emplois en France. Dans ce secteur, plus d'un établissement sur trois et un tiers des effectifs en France ont disparu entre 2000 et 2014. ³⁶

L'innovation reste cependant un facteur de différenciation (innovation technologique, innovation ergonomique, etc.). De nombreux domaines de la vie économique ou de la vie de tous les jours (par exemple l'interopérabilité des pass de transport) sont des facteurs d'innovation.

■ *Le secteur des composants électroniques* (condensateurs, résistances, semi-conducteurs, etc.) est au cœur de l'économie numérique. Sans ces composants, les processus de numérisation ne peuvent se produire. Le secteur regroupe en France plus de 45 000 salariés en 2013 et 840 entreprises, avec certains leaders comme *STMicroelectronics* (semi-conducteurs), *Gemalto* (cartes à puces) ou des filiales du groupes *Thales*. Ces entreprises consacrent une part importante de leur chiffre d'affaires à la recherche et au développement afin de conserver leur place dans la concurrence mondiale. La concurrence des pays d'Asie est d'autant plus forte que des politiques nationales intensives de soutien au secteur ont été mises en œuvre (Taiwan, Singapour, Corée du sud, etc.). Le secteur des nanotechnologies est un domaine où la France conserve toutefois une avance en matière d'innovation, notamment grâce à la mise en œuvre de politiques industrielles (plans nationaux de soutien).

■ *L'industrie informatique* (production d'ordinateurs, imprimantes, périphériques, etc.), enfin, est un secteur où les entreprises françaises sont peu présentes aujourd'hui. La contribution de l'industrie informatique au PIB français n'a cessé de se dégrader. Le nombre d'établissements intervenant en France dans la production informatique a été divisé de moitié au cours de la décennie 2000, essentiellement en raison de la concurrence asiatique (plus faible coût, importance du marché local,

³⁵ IGF, Annexe IV, p. 6.

³⁶ Source : INSEE, DARES

faiblesse de certaines monnaies). En 2013, on compte 273 entreprises localisées en France et emploient 5424 salariés (INSEE). Il s'agit d'une branche composée essentiellement de PME. Certaines entreprises françaises gardent une bonne place comme *Archos* (un quart du marché français des tablettes numériques, mais qui reste une PME avec moins de 200 salariés). Les producteurs d'équipements informatiques leaders sur le marché sont américains (*HP, Dell, IBM*), taiwanais (*Acer*), japonais (*Toshiba*) ou chinois (*Lenovo, Huawei*). Ils possèdent des filiales en France essentiellement en charge de la distribution, la commercialisation ou les services informatiques. C'est donc moins dans les emplois industriels que dans les emplois de services que se concentrent les effectifs maintenus en France.

En France, la filiale française d'IBM subit en conséquence chaque année des réductions d'effectifs, alors même que le groupe mondial connaît d'excellents résultats économiques. La stratégie mondiale est de faire croître le revenu par action. Depuis 2002, IBM a multiplié le revenu par action par un facteur 4,7 pour atteindre 11,50 dollars par action en 2010. L'objectif décrit dans la *Road map 2015* est d'atteindre 20 dollars en 2015. IBM France a compté jusqu'à 24 000 salariés et avait plusieurs unités de production à Bordeaux, Montpellier et Corbeil-Essonnes. Depuis la fin des années 1990, IBM France perd entre 500 et 1 000 emplois par an. Les effectifs représentent aujourd'hui moins de 9 500 personnes.

Les enjeux et tendances économiques de la branche « fabrication de matériels informatiques, électroniques et optiques » (*)

L'intensification de la concurrence internationale depuis le début des années 2000 puis la crise de 2009 ont contraint les entreprises de la branche de fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques à adapter leur modèle économique. Plusieurs stratégies d'adaptation ont été conduites depuis 15 ans dans cette branche : spécialisation sur des activités à forte valeur ajoutée, externalisation de certaines activités éloignées du cœur du métier de la branche, délocalisation ou cession des productions les plus fortement impactées par la concurrence internationale, renforcement de la productivité par l'innovation dans certains cas et par la maîtrise de la masse salariale dans d'autres cas, etc.

Toutes ces stratégies convergent vers une mutation de la branche qui prend la forme d'un modèle de croissance à forte productivité et moins intense en main d'œuvre. La production de cette branche et le nombre d'emplois ne cessent de décliner depuis les années 2000, mais en parallèle la valeur ajoutée croît à un rythme soutenu. Les entreprises ont maintenu les productions les plus riches en valeur ajoutée et pas forcément en emplois. Ce modèle repose sur l'innovation, et donc sur des investissements importants en R&D. Le niveau de qualification associé à ce modèle est élevé. Le salaire moyen est également élevé, compatible avec un modèle exigeant en productivité et en qualification des salariés. Pour soutenir ce modèle de performance, les entreprises génèrent une forte rentabilité permettant de financer les investissements et les salaires. Compte tenu de son caractère stratégique pour l'économie nationale, l'Etat joue un rôle important notamment à travers les subventions à l'innovation et la détention de parts de capital dans certaines entreprises pivots (Alcatel, Thales, STMicroelectronics, etc.). La branche bénéficie d'un taux de subventionnement des dépenses en R&D plus élevé par rapport aux autres branches.

(*) Se référer à l'annexe 1 pour une description détaillée des tendances économiques de la branche.

Spécificité des relations professionnelles

Avec un peu plus de 1,35 millions de salariés, la branche de la métallurgie est l'une des plus importantes en termes d'emploi. Elle regroupe des activités industrielles relevant de multiples secteurs : automobile, construction navale, construction ferroviaire, fabrication de produits métalliques, fabrication de machines d'équipement. La fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques, de même que la construction de réseaux électriques et de télécommunications ne représentent qu'une faible part des effectifs relevant de la branche.

Si les secteurs qui relèvent de la métallurgie sont variés, ils ont pour la plupart en commun d'être confrontés de plein fouet à la concurrence internationale et aux nouvelles formes de division internationale du travail. Depuis 2000 les effectifs de la métallurgie ne cessent de baisser chaque année (-23% des effectifs entre 2000 et 2010).

Le cadre normatif de la branche de la métallurgie est particulièrement complexe. Il articule conventions et accords collectifs au niveau national et au niveau régional, selon les catégories professionnelles concernées. Plus précisément :

- Les dispositions spécifiquement relatives aux ingénieurs et cadres sont élaborées au niveau national (convention collective et accords collectifs) ;
- Les dispositions relatives aux ouvriers, employés, techniciens et agent de maîtrise (OETAM) sont élaborés au niveau régional ;
- Certains accords applicables à l'ensemble des catégories professionnelles sont élaborés à l'échelon national.

Cette double échelle normative a pour corollaire une organisation syndicale et patronale très fortement régionalisée. L'importance du maillage territoriale de l'Union des industries et Métiers de la Métallurgie (UIMM), organisation professionnelle de la branche constitue ainsi une caractéristique spécifique de la branche.

Résultat des élections professionnelles de la branche Métallurgie (2013)

	Métallurgie	
<i>Nb de salariés inscrits</i>	1 122 428	
<i>Nb de votants</i>	772 765	
<i>Taux de participation</i>	69%	
	% de voix	Poids relatifs
CGT		31,3%
CFDT		27,1%
CGT-FO		17,3%
CFTC		16,6%
CFE-CGC		7,7%
UNSA		
SOLIDAIRES		
AUTRES		

A l'échelle de l'ensemble du territoire métropolitain, la CGT et la CFDT représentent les deux principales organisations syndicales de la branche avec un poids relatif de respectivement 31 % et 27 %. Suivent ensuite FO et la CFTC avec environ 17 % puis la CFE-CGC à 8 %.

Enjeux économiques et sociaux

Compte tenu du faible nombre d'entretiens réalisés, notre analyse des enjeux économiques et sociaux de la branche se limitera principalement aux aspects essentiels tels qu'exposés publiquement.

Dans ce vaste secteur associé à la métallurgie, malgré la présence sur le territoire d'une industrie spécialisée à la pointe de la technologie sur certains segments (fibre optique, semi-conducteurs, cartes à puces, certains marchés de niche, etc.), les fabricants sont durement confrontés aux effets de la concurrence internationale. Les organisations syndicales présentes dans ces entreprises et dans la branche expriment régulièrement leurs inquiétudes relatives aux fermetures d'usines et aux suppressions d'emploi associées. Pour la CGT, premier syndicat dans la branche, la nécessaire relocalisation de l'appareil productif permettrait *a contrario* de maintenir l'emploi sur le territoire et d'éviter les pertes de compétences.

« L'ancien responsable nationale de l'UIMM me disait : "on ne peut pas produire de téléphone portable en France". Moi, je regarde les chiffres, il y a 16 millions de smartphones achetés en France chaque année [...]. On peut vendre 6 millions de téléphones avec une usine quand même, Ce n'est pas du protectionnisme, c'est un tiers des téléphones. Pour les télévisions, c'est pareil, il y en a 7 millions chaque années qui sont achetées en France. Mais il n'y a pas d'usines [...]. Si on n'a pas de télévision, les développeurs d'applications ne seront pas là. Ceux qui développent les usages sont plutôt prêts de ceux qui développent les produits. » (E5, CGT)

En termes de dialogue social, quelle est la capacité d'action syndicale ? Au niveau des entreprises, il s'agit pour l'essentiel de participer au processus d'information-consultation et d'accompagner le cas échéant les suppressions d'emploi. Depuis 2013 et la loi de sécurisation économique, les plans de sauvegarde de l'emploi peuvent être négociés. Si certains syndicats ont tenté de proposer des projets alternatifs aux suppressions d'emploi et fermetures de sites envisagées, les projets n'ont pas fait l'objet de modifications substantielles (*Alcatel-Lucent, Freescale*, etc.). Au niveau de la branche, l'action se limite à la mise en place d'outils et d'études permettant d'anticiper au mieux les mutations à venir et à permettre la mise en place d'actions appropriées en termes de formation.

« Au sein des entreprises d'infrastructure et de production industrielle, l'action est limitée à gérer les suppressions d'emploi. [...] Globalement dans les entreprises, le dialogue social se résume aux réunions d'information consultation et de suivi des PSE. [...] Au niveau de la branche, on essaye de consolider cette affaire-là. Mais les discussions sont restreintes : on fait du prévisionnel. Mais il n'y a pas de réflexion stratégique sur comment regagner de l'emploi. » (E5, CGT)

L'importance des destructions d'emploi dans l'industrie française invite les partenaires sociaux à s'interroger sur les manières d'anticiper les évolutions technologiques, économiques et sociales à venir. L'Observatoire paritaire prospectif et analytique des métiers et des qualifications de la métallurgie identifie quatre défis auxquels la branche est confrontée.³⁷ La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est au cœur des enjeux soulevés :

- Un *défi technologique* : faire face aux évolutions rapides des métiers pour prendre en compte les évolutions technologiques et les innovations ; modifier aussi les façons de travailler, de produire, de concevoir.
- Un *défi démographique* : rééquilibrer la pyramide des âges des salariés de la métallurgie, en recrutant des jeunes de moins de 30 ans pour compenser les départs à la retraite, en faisant évoluer les salariés d'âge moyen, tout en maintenant l'emploi des seniors et en appliquant le transfert des compétences-clés.
- Un *défi économique* en lien avec la globalisation : impliquer chaque acteur économique dans l'adaptation en permanence de ses compétences afin de faire face à la concurrence mondiale qui passe notamment par la diversification des produits et des marchés ainsi que leur qualité, le développement de la polyvalence du personnel, en professionnalisant les chefs d'atelier par exemple, et la préservation du savoir-faire, indispensable à la pérennité de l'activité.
- Un *défi écologique* en lien avec le développement durable : mettre sur le marché de nouveaux produits faisant appel à des technologies innovantes, qui nécessitent une adaptation et une évolution des compétences. Les préoccupations environnementales et la « croissance verte » ont un impact fort sur les industries de la métallurgie.

Dans ce contexte, une vision en termes de filière peut apparaître pertinente pour répondre à ces enjeux. Ainsi l'insertion de clauses sociales dans les appels d'offres, revendiquée au niveau du CSFN pourrait être de nature à développer l'activité industrielle sur le territoire national. De même, la volonté de conditionner l'octroi de licences pour les télécoms au respect de certains critères sociaux (développement de l'emploi en France, etc.) est de nature à favoriser le développement, par effet de ricochet, des équipementiers dont l'activité productive est réalisée en France ou en Europe, selon l'échelle retenue. Les enjeux relatifs à la commande publique sont fréquemment mentionnés.

« Ce qui a fait l'emploi avant, c'était avant tout très structuré autour de la commande publique. IBM, HP... : ces entreprises faisaient de la conception et de la fabrication pour la commande publique. C'était une condition non-écrite qu'il fallait concevoir et produire en France pour avoir les marchés publics : pour les hôpitaux, publics et privés, les collectivités locales, EDF, La Poste, etc. Aux Etats-Unis, il y a le Buy American Act. C'est différent que de fermer les frontières. La majorité des investissements passent par la commande publique. La commande publique, c'est l'impôt des citoyens, donc c'est pas incohérent d'exiger que ça soit conçu et fabriqué sur le territoire. » (E5, CGT)

Pour le responsable de l'UNSA, les difficultés rencontrées par une entreprise comme Technicolor sont elles aussi imputables au rôle de l'Etat.

³⁷ Pour plus de détails, voire <http://www.observatoire-metallurgie.fr/observatoire/defis-et-enjeux/>.

« L'Etat n'a pas joué son rôle en tant qu'actionnaire de France Télécom Orange et en tant que donneur d'ordre. L'Etat est en charge de maintenir les emplois dans la filière. » (E10, UNSA)

Ce responsable pointe du doigt la montée du low cost dans les politiques d'achat privé, c'est-à-dire l'application de politiques d'achats drastiques à leurs fournisseurs, liées à des stratégies de maximisation de la rentabilité, mais aussi dans les politiques d'achat public, dans un contexte de pression budgétaire. Les prix doivent toujours être tirés vers le bas. Les prestataires informatiques en sous-traitance fournissent des prestations à des prix qui doivent être inférieurs à ce que coûtait le même service quand il était réalisé en interne, au sein de l'entreprise. Les équipementiers sont confrontés à des politiques d'achat drastiques qui sont parfois le fait même d'entreprises dans lesquelles l'Etat est actionnaire (cas d'Orange par exemple). Pour reprendre l'exemple cité ci-dessus, France Télécom Orange a ainsi cessé d'acheter des « box internet » à Technicolor pour se tourner vers le marché asiatique moins cher. C'est une des causes du déclin de cette production industrielle pour cette entreprise et de sa réorganisation vers des services immatériels.

Tous ces éléments conduisent à poser la question : quelle responsabilité sociale des entreprises et a fortiori quelle RSE pour l'Etat dans ses commandes publiques ? Une autre question est liée : quelle conditionnalité des aides publiques ? En échange des sommes versées au titre du crédit d'impôt recherche ou du CICE, il s'agit de poser des conditions en termes de maintien de l'emploi, a minima. Imposer une véritable RSE pourrait être un moyen d'encourager un soutien à l'appareil productif et aux services produits sur le territoire.

Synthèse

Les évolutions économiques qui caractérisent la branche des fabricants de matériel informatique, électroniques et optiques (spécialisation sur des activités à fortes valeur ajoutée, délocalisation, externalisations, etc.) produisent des effets importants sur l'emploi (fermeture de sites industriels, évolution des besoins en compétences, etc.). Les exemples d'IBM et de Technicolor, entreprises originellement industrielles se tournant depuis plusieurs années vers des activités de service, sont significatifs.

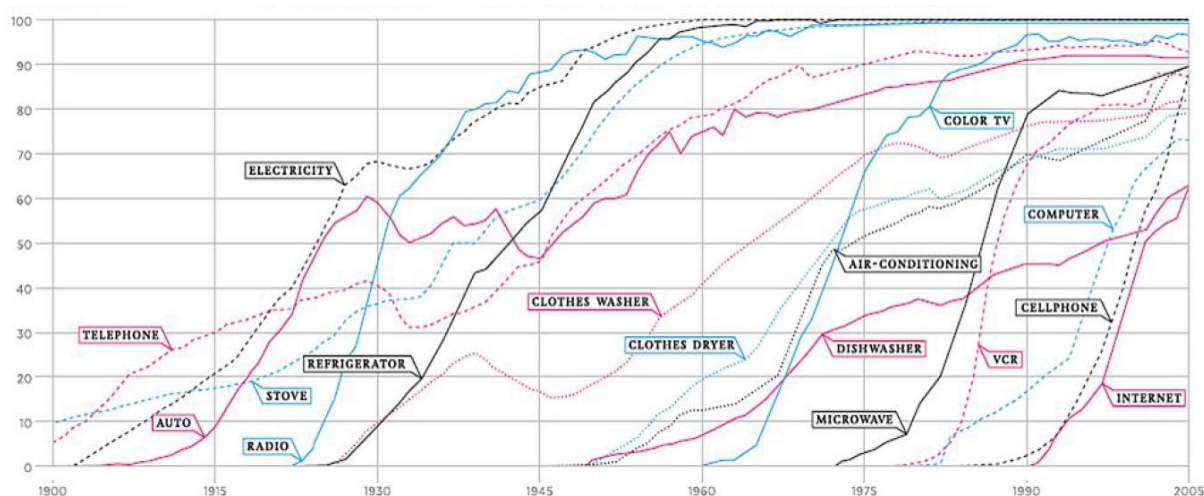
Le champ d'action des partenaires sociaux se limite pour l'essentiel à deux principaux aspects : en amont, l'anticipation des évolutions sectorielles de fond en termes d'emploi, de métier, de compétence et de qualifications ; sur le terrain, la gestion au quotidien des conséquences sociales liées aux restructurations. La filière peut apparaître comme un levier permettant de générer des effets d'entraînement en termes d'activité et d'emploi. Les revendications syndicales sont ainsi majoritairement orientées autour du nécessaire maintien du tissu industriel sur le territoire national ou européen.

2.3. Les opérateurs : la branche des télécommunications

Contexte économique et social

■ **Le téléphone mobile a mis à peine 15 ans à se diffuser massivement dans les économies développées, là où d'autres innovations technologiques ont mis 30 ou 50 ans à se répandre, voire plus** (graphique ci-dessous). Le secteur des télécommunications a été ainsi traversé par de multiples innovations technologiques qui ont bouleversé les relations sociales quotidiennes ou professionnelles, mais aussi par des évolutions légales et réglementaires (ouverture à la concurrence dans les années 1990). Les temps où il n'y avait qu'un seul opérateur national (France Télécom) semblent bien lointains ; or cela ne remonte qu'à un peu plus d'une quinzaine d'années...

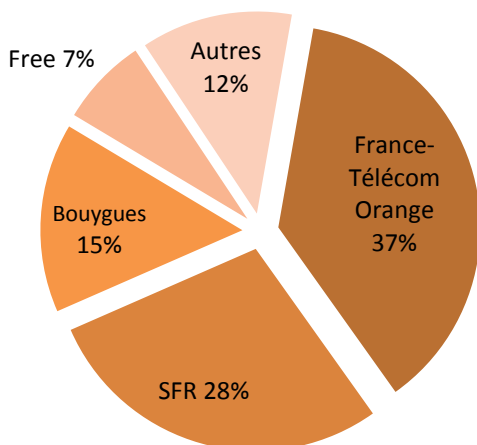
Vitesse d'adoption de biens et services grand public aux Etats-Unis



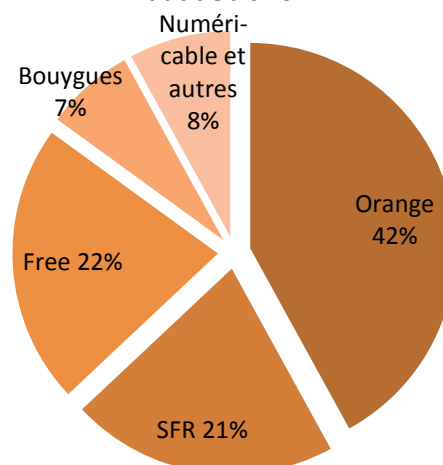
Source : New York Times, repris dans le rapport Collin-Colin, IGF 2013.

Le marché des télécommunications est aujourd'hui dominé par quatre opérateurs : France Télécom-Orange, SFR, Bouygues et Free qui a acquis la quatrième licence 3G fin 2009. D'autres opérateurs virtuels (NRJ Mobile, Virgin Mobile...) achètent des minutes à ces opérateurs mais ne disposent pas de leur propre fréquence. Le cas de Free est particulier puisqu'il loue une partie du réseau d'Orange selon un contrat d'itinérance entre les deux opérateurs, un contrat dénoncé par les concurrents. En raison de sa licence, Free doit respecter certains engagements comme la couverture nationale ; or son installation d'antennes est loin de couvrir l'ensemble du territoire pour le moment.

Parts de marché téléphonie mobile - fin 2012



Parts de marché internet haut et très haut débit 2012



L'arrivée de Free s'est traduite par une politique agressive en matière de baisse des prix (forfaits à 2€, etc.), attirant de nombreux abonnés vers ce nouvel opérateur (le nombre d'abonnés a explosé de 2,6 millions début 2012 à plus de 5 millions fin 2012). Les conséquences ont été rudes pour les concurrents. En mars 2012, l'ARCEP (autorité de régulation des télécoms) a estimé que 5 000 à 10 000 emplois pouvaient être détruits chez les concurrents.³⁸ Bouygues et SFR avaient annoncé par la suite en 2013 des restructurations importantes basées sur des plans de départs volontaires : plus de 500 départs pour le premier, plus de 850 pour le second.

■ **Le développement de l'internet est de son côté lié aujourd'hui au déploiement du très haut débit.** Il s'agit d'un investissement massif et coûteux pour les opérateurs (via le déploiement de la fibre optique), qui vont privilégier les territoires densément ou moyennement peuplés. L'investissement total est estimé à 20 milliards d'euros. L'Etat a annoncé un plan de 2 milliards d'euros dans le cadre du fonds pour la société numérique, qui permettra d'assurer une égalité entre territoires. L'objectif est de couvrir 60% du territoire en fibre optique. Actuellement seulement 2% du territoire est couvert, contre 53% en Corée du Sud ou 35% au Japon, deux pays avec des plans de développement mis en œuvre depuis plus longtemps. Le développement du très haut débit est en revanche, comparativement, quasi-nul au Royaume-Uni ou en Allemagne.

La question du financement de ces infrastructures en très haut débit – et donc du retour sur investissement – est par conséquent centrale. Le développement du très haut débit permet de créer de nouveaux usages et contenus, de la même façon que le passage du bas débit au haut débit a conduit à révolutionner les pratiques (smartphones, musique en ligne, etc.) et à innover.

³⁸

[http://www.arcep.fr/index.php?id=2127&tx_gsactualite_pi1\[uid\]=1550&tx_gsactualite_pi1\[backID\]=1&cHash=11e9b49d715900aa3978d7b41fbb0621](http://www.arcep.fr/index.php?id=2127&tx_gsactualite_pi1[uid]=1550&tx_gsactualite_pi1[backID]=1&cHash=11e9b49d715900aa3978d7b41fbb0621)

Les enjeux et tendances économiques de la branche « télécoms » (*)

L'activité de cette branche est en mutation constante depuis 15 ans. Après une forte croissance économique au début des années 2000 tirée par une solide demande et de multiples innovations, son activité s'est ralentie après 2009. Ce ralentissement, dû à la crise économique, est accentué par l'introduction d'un 4^{ème} opérateur depuis 2010. La forte concurrence à partir de 2010 s'est en effet accompagnée par une baisse des prix des services de télécommunication. En 5 ans, les prix ont diminué de 21 % (-4.5 % en moyenne par an). En conséquence, la valeur ajoutée à prix courant (en incluant les baisses des prix) est en décroissance continue: -5.3 % en moyenne par an entre 2011 et 2014 contre +1.5 % pour l'ensemble de l'économie. Pour soutenir l'impact de cette baisse des prix sur les équilibres économiques des entreprises, un ajustement brutal des emplois s'est effectué. Plus de 10 000 emplois ont été détruits depuis 2011. L'objectif recherché est de dégager des marges de productivité mais sans y parvenir puisque les économies réalisées par les licenciements ne compensent pas les pertes induites par la baisse des prix. La productivité a donc poursuivi son recul (-2,8 %). Il faut donc rechercher d'autres économies. L'investissement notamment dans l'innovation a été mis à contribution. Les dépenses d'investissement ont certes augmenté plus que la moyenne de l'ensemble de l'économie, mais son rythme a été divisé par deux (6,8 % en moyenne avant 2009 contre 2,8 % après 2011). Cependant, la branche affiche un taux d'investissement élevé et qui s'explique en partie par l'engagement public : 16 % des investissements de la branche sont financés par des subventions contre 10 % en moyenne pour l'industrie.

() Se référer à l'annexe 1 pour une description détaillée des tendances économiques de la branche.*

Les relations professionnelles au sein de la branche des télécommunications

La branche des télécommunications correspond à l'une des conventions collectives les plus récentes dans le paysage conventionnel français (2000). La création de cette branche est liée au processus européen d'ouverture à la concurrence dans le secteur. Jusqu'alors, seul l'opérateur public France Télécom opérait dans le secteur. La privatisation de l'ancien opérateur public et l'entrée de nouveaux acteurs concurrentiels implique une activité de définition de la branche et de régulation

Les premières discussions entre les partenaires sociaux commencent ainsi en 1998, impulsée par le mouvement de libéralisation européen. Les principales entreprises de télécommunication (Orange, Cegetel, Numéricable, etc.) excepté Bouygues³⁹ se regroupent autour de l'Unetel. Les négociations avec les représentants syndicaux commencent dans la foulée puis la convention collective nationale des télécommunications (CCNT) est signée le 26 avril 2000.

Le champ d'application de la convention collective s'est progressivement élargi pour s'étendre aujourd'hui aux entreprises relevant des secteurs suivants⁴⁰ :

- Les opérateurs de télécommunication ;
- Les sociétés de commercialisation de services de télécommunications ;
- Les fournisseurs d'accès à Internet et les fournisseurs de service Internet ;
- Les câblo-opérateurs ;

³⁹ L'Unetel est devenue Unetel-RST en 2002 lorsque Bouygues Télécom a rejoint l'organisation professionnelle.

⁴⁰ Accord du 2 décembre 1998 relatif au champ d'application de la convention collective des télécommunications et avenant du 25 janvier 2002 relatif au domaine de l'internet.

- Les diffuseurs de programmes audiovisuels ;
- Les sociétés ayant pour activité principale de centre d'appel, détenues par une société dont l'activité principale est incluse dans le champ du présent article ;
- Les fournisseurs de services de communication à distance ;
- Les créateurs de site Internet ou de portails ;
- Les producteurs, les agrégateurs et les éditeurs de contenus destinés à l'animation des sites ou des portails ;
- Les sociétés de gestion de réseaux optiques passifs (SGROP).

Ce n'est qu'en 2007 que les associations et opérateurs de communications électroniques se regroupent à des fins économiques en créant la Fédération Française des Télécoms (FFT).

Aujourd'hui encore, du côté patronal, deux organisations coexistent :

- L'UNETEL-RST dont le rôle est d'assurer la représentation du secteur dans le domaine des relations sociales ;
- La FFT qui a vocation à promouvoir l'industrie des Télécoms et de défendre les intérêts du secteur.

La branche représente un peu plus de 70 000 salariés de droit privé auxquels il faut ajouter l'équivalent d'environ 60 000 fonctionnaires rattachés à Orange.

Elle se caractérise, à l'instar des services informatiques, par une population relativement jeune – bien qu'en vieillissement – (32% des effectifs ont moins de 36 ans), assez fortement masculine (59% d'hommes) avec une proportion significative d'ingénieurs et cadres (63%)

Résultats des élections professionnelles de 2013

	Télécoms	
<i>Nb de salariés inscrits</i>	95 358	
<i>Nb de votants</i>	60 787	
<i>Taux de participation</i>	64%	
	% de voix	Poids relatifs
CGT	14,2%	15,5%
CFDT	26,4%	28,8%
CGT-FO	13,2%	14,4%
CFTC	14,2%	15,5%
CFE-CGC	16,8%	18,4%
UNSA	5,4%	
SOLIDAIRES	7,0%	
AUTRES	2,9%	

Les résultats des dernières élections placent la CFDT assez largement majoritaire avec l'équivalent de 29 % des votes. La CFE-CGC obtient 18 % tandis que CGT, la CFTC et FO avoisinent chacun les 15 %. La participation aux élections professionnelle est importante. 64 % des salariés inscrits sont allés voter, contre 43 % pour l'ensemble des branches.

Enjeux économiques et sociaux

Si la branche des télécommunications est réputée pour être assez dynamique (Poisson, 2009, p.173), elle est de fait fortement structurée par le dialogue social des grandes entreprises qui emploient la majorité des salariés du secteur. C'est un exemple typique d'un modèle de branche tiré par la dynamique du dialogue de quelques grandes entreprises. La production collective au niveau de la branche est, dans l'ensemble, reconnue comme importante par les représentants syndicaux, que ce soit au niveau de la signature d'accords ou au regard des différentes autres fonctions identifiées plus haut (notamment en termes de fonctionnement des organismes paritaires). Des innovations ont été mises en place (comme la mise en place d'une CVtèque) qui semblent appréciées.

Principaux accords collectifs signés récemment au sein de la branche des Télécoms

Date	Thème
Juillet 2009	Accord sur la deuxième partie de carrière
Novembre 2009	Accord sur la modernisation du marché du travail
Mai 2010	Accord sur la prévention du stress professionnel et des RPS
Mai 2011	Accord sur le harcèlement et la violence au travail
Juin 2012	Accord sur le contrat de professionnalisation / Accord sur l'emploi des stagiaires
Juin 2013	Accord sur la dynamique des politiques d'emploi et des compétences
Juin 2014	Accord sur les frais de santé
Mars 2015	Accord sur l'emploi des stagiaires

L'activité de négociation a comme principale vocation de s'appliquer aux TPE/PME de la branche. Excepté pour *Iliad*, les salariés des grandes entreprises du secteur qui concentrent la majorité des emplois bénéficient d'accords d'entreprise relativement protecteurs. L'activité de branche est ainsi pensée comme un outil permettant de faire ressource pour les plus petites entreprises ne bénéficiant pas des avantages sociaux des grands opérateurs.

Evolution des dynamiques économiques, régulation étatique et capacité d'anticipation

Le discours des représentants syndicaux relevant de la branche est très fortement marqué par une **critique des conditions de régulation du marché des télécommunications**. Dès ses origines, la branche des télécommunications est marquée par les tensions idéologiques, économiques et sociales que soulèvent la libéralisation et la régulation subséquente d'une activité originellement organisée autour d'un opérateur historique.

Le secteur des télécommunications constitue la figure type du mouvement de libéralisation et de mise en concurrence impulsées dans le cadre du projet de construction de l'union européenne depuis les traités de Rome de 1957. Si les services publics de réseaux sont tous touchés par le mouvement de libéralisation (Marty, 2007), les télécommunications constituent pour certains auteurs le secteur pour lequel « la politique d'ouverture à la concurrence a été la plus systémique et la plus rapide » et selon un schéma rationnel bien réfléchi (Mias, 2012). Sur le même modèle que l'ouverture à la concurrence réalisée aux Etats-Unis puis en Grande Bretagne (Musso, 2008, p. 45), il est question en Europe d'entrer dans une logique de régulation *ex-ante* plutôt qu'une régulation

sectorielle *ex-post* (Penard et Thirion, 2007). Plusieurs séries de directives adoptées dans les années 1990 vont fixer les principes de la libéralisation du secteur et constituer les jalons de la régulation actuelle du secteur.⁴¹ L'ensemble des dispositifs institutionnels européens et français ont pour conséquence la mise en concurrence de l'opérateur historique français, France Télécom, sur le marché de téléphonie fixe, la téléphonie mobile étant *de facto* dans une situation de concurrence depuis 1992. D'un point de vue fonctionnel, une autorité administrative indépendante, l'autorité de régulation des télécommunications (ART), qui deviendra en 2005 l'autorité de régulation des communications électroniques et postales (ARCEP), est créée afin d'instaurer et de maintenir les conditions d'une concurrence favorisant l'efficacité économique, en conformité avec le principe de service universel.⁴²

Les missions de l'ARCEP peuvent se regrouper autour de quatre grandes fonctions : la mise en place de la régulation, le maintien d'une concurrence entre les opérateurs, la fixation des modalités d'interconnexion et l'encadrement des prix (Curien, 2001). Conformément aux dispositions européennes, les décisions de l'ARCEP sont prises en fonction d'un critère unique : l'efficacité économique pour une plus grande satisfaction du consommateur. L'ensemble des communications de l'ARCEP marque très fortement cette logique. Ses décisions sont en quelque sorte perpétuellement évaluées en fonction de leurs incidences sur le prix final ou la qualité du service de télécommunication fourni au consommateur. Ainsi, par exemple, la décision d'attribuer une quatrième licence de téléphonie mobile à *Iliad* a été prise dans le but d'améliorer l'efficacité économique des opérateurs de manière à ce que les consommateurs en sortent gagnants à travers la réalisation de gains de productivité et la baisse des prix rendue possible grâce à une mise en concurrence plus forte des produits.⁴³

Cette décision de l'ARCEP du 17 décembre 2009 attribuant à *Iliad* la quatrième licence 3G a ainsi soulevé d'importantes tensions sur le plan politique, économique et syndical. Sur le plan économique, les stratégies des opérateurs ont été complètement repensées suite à l'arrivée de *Free Mobile* sur le marché. Le modèle économique de *Free* repose sur une stratégie de type *low cost* (Combe, 2011). L'entreprise propose des prix très faibles en concentrant son offre de service sur ce qui est considéré comme essentiel : le forfait. En réponse à ce modèle, la stratégie des trois opérateurs concurrents a consisté à s'aligner et à proposer des forfaits à bas prix : *B&You* pour Bouygues Télécom, *Sosh* pour Orange et les forfaits *RED* pour SFR. Les conséquences pour les opérateurs ont été doubles : la baisse des prix provoque une baisse des résultats et des marges pour les trois opérateurs tandis que la baisse des ventes nettes (nouveaux abonnements – résiliations) n'a pas pu être empêchée. Si la protection du consommateur constitue le fer de lance de l'autorité de régulation – l'une des conditions d'attribution de la licence était pour *Free mobile* de proposer des prix très attractifs aux consommateurs –, de nombreux représentants politiques ou syndicaux ont fait état de leurs inquiétudes face à la totale absence de prise en considération des questions d'emploi

⁴¹ Le premier texte est la directive 90/388/CE. Il sera ensuite amendé par les directives 94/46/CE, 95/51CE, 96/2/CE, 96/19/CE et 1999/64/CE.

⁴² Le service universel vise à fournir à l'ensemble de la population les services de télécommunication essentiels. Par ces décisions, l'ARCEP veille ainsi à ce que les réseaux de télécommunications puissent être progressivement accessibles sur l'ensemble du territoire français.

⁴³ Le rapport d'activité 2011 de l'ARCEP mentionne que le choix d'attribuer la 4^{ème} licence à *Iliad* a été motivé par deux principales raisons : « D'une part, la convergence progressive des marchés fixes et mobiles justifiait de donner la possibilité aux quatre opérateurs nationaux d'être présents sur les deux marchés. D'autre part, le constat d'une intensité concurrentielle moindre sur le marché mobile que sur le fixe, ainsi que des prix de détail dans la fourchette haute des pays de l'OCDE ».

dans la prise de décision de l'autorité de régulation (Erhel, 2013). Certains membres du gouvernement ont même été plus loin en remettant en cause les décisions de l'ARCEP⁴⁴ et par là-même son indépendance à l'égard du gouvernement.⁴⁵

Des représentants syndicaux interrogés reprennent ainsi à leur compte le discours d'incertitude juridique et économique créé par le pouvoir de décision de l'ARCEP – un discours habituellement tenu par le côté employeur. Pour l'ancienne déléguée syndicale centrale d'un opérateur de télécommunication (E9, UNSA), le pouvoir discrétionnaire de l'autorité a remis en cause toute la stratégie d'investissement des trois entreprises qui avaient acheté la licence 3G. C'est ainsi qu'au sein des principaux opérateurs, directions et représentants syndicaux ont remis en cause cette action de l'ARCEP en ce qu'elle est venu modifier radicalement les conditions de la concurrence. La critique formulée n'est pas tant celle de la mise en concurrence des opérateurs. Elle renvoie plutôt au fait que les règles du jeu sont différentes d'un jour à l'autre, ce qui contribue *in fine* à créer des distorsions de concurrence :

« Il n'y a pas que l'arrivée du quatrième opérateur qui pose problème, vous l'avez compris, il y a également l'action du régulateur. Je ne vais pas faire la liste de ses actions, mais quand on voit que la régulation se fait toujours dans le même sens, en organisant la concurrence la plus violente, basée sur le consumérisme et la baisse des prix, cela handicape la totalité des opérateurs en France ou à l'échelle européenne. Evidemment, cela peut favoriser certains prédateurs venus d'autres continents et d'autres modèles économiques. » P. Charry, FO, p.6 « Télécoms, un défi économique et social ».

A titre d'exemple, la récente décision de l'ARCEP autorisant Bouygues à utiliser ses bandes de fréquences 2G pour la 4G est considérée par certaines organisations syndicales de SFR comme déloyale étant donné que, quelques temps auparavant, d'autres opérateurs ont dû acheter des fréquences nouvelles au prix fort pour déployer leur réseau 4G. La critique formulée à l'encontre de l'attribution de la quatrième licence à *Free* suit la même logique : c'est l'autorisation du contrat d'itinérance à un prix très bas entre *Orange* et *Free* qui est critiqué. Alors que les opérateurs ont dû s'engager à investir massivement dans leur propre réseau 2G et 3G pour obtenir leur licence, l'opérateur d'*Iliad* est autorisé à utiliser le réseau de France Télécom à moindre coût.

Cela se traduit, en termes de dialogue social, par des difficultés pour les représentants du personnel à anticiper les évolutions sectorielles et ses effets économiques et sociaux sur telle ou telle entreprise. Pour la représentante de l'UNSA, les décisions de l'ARCEP ont encouragé la mise en action d'une stratégie de prix bas qui a rendu caduques les discussions pourtant de bonne qualité entre les partenaires sociaux de son entreprise au sujet notamment de la GPEC. Le modèle d'anticipation des emplois et des compétences sur lequel discutaient employeurs et représentants des salariés s'est avéré erroné dans le nouveau contexte.

⁴⁴ Voir notamment un article de Challenges.fr reprenant un interview d'Arnaud Montebourg <<http://www.challenges.fr/high-tech/20120614.CHA7583/montebourg-l-arcep-fait-des-choix-politiques-en-lieu-et-place-du-politique.html>> et l'article du monde en date du 18 mars 2013 <http://www.lemonde.fr/technologies/article/2013/03/18/l-arcep-dans-le-collimateur-du-gouvernement_1850113_651865.html>

⁴⁵ Sur l'indépendance de l'ARCEP, voir l'article de Hoynck (2012), directeur de l'Autorité, qui présente ce qu'il appelle les trois âges de l'indépendance des régulateurs de télécommunications.

Cette mise en difficulté des représentants syndicaux et des institutions représentatives du personnel a pu conduire à des formes de renouvellement des modalités d'action syndicales. La question se pose désormais d'un dialogue social incluant également l'Etat en tant qu'acteur et décideur.

« Toute anticipation [en matière de GPEC], sans lobbying ou intervention auprès d'autres parties prenantes extérieures à l'entreprise, c'est compliqué. On avait anticipé le fait qu'il pouvait y avoir un nouvel entrant, mais pas à ce niveau-là. Derrière, il faut peut-être qu'en termes d'action, on ait une porte qui oblige les gouvernements à nous entendre. Dans le dialogue social aujourd'hui, tu es dans ton entreprise, dans ta branche, mais tu n'as pas d'intervention externe à la branche [...]. Entre organisations syndicales, on s'est organisé après Free. Avec plusieurs représentants d'opérateurs, on s'est rencontré avec Fleur Pellerin [ministre déléguée à l'économie numérique entre 2012 et 2014] et [Arnaud] Montebourg [Ministre de l'économie entre 2012 et 2014]. Dans ces réunions-là, on s'est dit : on va se regrouper tous ensemble pour essayer d'être sur approche prospective économique de la filière, mais ça n'a rien avoir avec la branche. On l'a fait mais ça n'a pas beaucoup avancé : c'est compliqué, il y a des problèmes de méthodes de travail, chacun vient d'une entreprise avec sa vision des choses, en plus les militants ils ont beaucoup de mandats. En tout cas, cette réflexion pourrait être plus riche si elle était en lien avec le gouvernement, avec les télécoms, etc. » (E9, UNSA)

L'idée est donc celle – a minima – d'une **action concertée et prospective inter-syndicats**, au-delà du cadre formel de la branche et de ses enjeux propres. Cette syndicaliste en appelle à une intervention collaborative avec l'Etat, sur le registre de ce que Robert Salais appelle un « Etat situé » – c'est-à-dire un Etat intervenant dans la négociation, se plaçant au même niveau que les acteurs (Salais, Storper, 1993). Cette figure de l'Etat en tant qu'acteur économique s'oppose à la convention d'Etat « extérieur », également définie dans les travaux de Robert Salais, par le prisme de laquelle l'Etat se place en intervenant surplombant la situation, suivant un modèle fixé a priori (dans le contexte de l'ARCEP, une vision libérale de la régulation cherchant à minimiser les prix pour le consommateur⁴⁶). Concevoir un rôle situé de l'Etat dans ces modèles de production donc invite à définir de nouvelles instances et process de concertation et de régulation, dans lesquels une définition commune du « bien commun » est recherché (par opposition à une définition imposée depuis l'extérieur par l'Etat). Les comités de filière, que nous aborderons dans la partie suivante, pourraient être vus dans cette perspective, même si dans le cas présent « *le comité de filière, on ne l'a pas fait dans la branche* » (E9, UNSA). Il existe en fait un comité de filière « numérique », déjà évoqué à plusieurs reprises, qui aborde de nombreuses questions concernant les télécoms.

Une autre initiative intéressante, symbole de l'activité syndicale réelle et de l'effectivité des **intersyndicales** dans le secteur, a été observée au cours de l'une des plus grandes opérations de concentration financière de ces dernières années. Dans le cadre de la mise en vente de SFR par sa

⁴⁶ Une autre figure de cet Etat extérieur serait aussi, dans le cas vu plus haut, celle de l'Etat keynésien traditionnel, investissant par la dépense publique, promoteur d'emplois publics ou pilote de l'industrie nationale par une politique d'achats publics bien orientée.

maison-mère Vivendi et des propositions de rachat par Altice/Numéricable et Bouygues en 2014, l'intersyndicale de SFR a exigé des engagements fermes et écrits de la part des deux repreneurs potentiels. Les syndicats avaient recouru à une proposition innovante, tiré du droit des contrats, dit de « promesse de porte-fort » par le biais de laquelle les repreneurs s'engageaient formellement à maintenir le niveau d'emploi pendant 4 ans, à moins d'événements économiques imprévisibles. A l'époque, marquée par une guerre économique âpre entre les deux repreneurs, le texte de l'intersyndicale replaçait la question sociale et des emplois au cœur des discussions stratégiques et financières menées par les états-majors et les avocats d'affaires : « *chacun est conscient qu'une inflation sur le prix de cession ne peut avoir que des effets délétères sur l'emploi dans la mesure où s'il faut rembourser une dette, ce sont toujours les salariés qui sont les premières victimes de ces inflations de prix* » (texte de l'intersyndicale)⁴⁷. A défaut de pouvoir anticiper formellement de quoi demain sera fait, cette logique de l'engagement permet de maintenir certaines sécurités pour les salariés.

La place des opérateurs dans les chaînes de valeur

Au-delà des décisions de l'activité du régulateur, la question pour les représentants syndicaux est celle de la **place des opérateurs au sein de la chaîne de valeur du numérique**. D'un point de vue économique (voir aussi plus haut, encadré « Un écosystème en convergence »), la capacité à dégager des revenus monétaires tend à se situer de plus en plus au niveau des acteurs dits *Over the Top (OTT)*, à l'instar de Youtube, Amazon, Facebook, etc., qui délivrent un service sur internet (de vidéos, de musique, etc.) sans la participation d'un opérateur de réseau traditionnel (comme une compagnie de câble, de téléphone ou de satellite) dans le contrôle ou la distribution du contenu. Les fabricants de terminaux (Nokia, Apple, Samsung, etc.) ont également réussi à trouver leur place dans cette chaîne de valeur. De leur côté, les producteurs des « tuyaux », c'est-à-dire les opérateurs, se trouvent dans une situation où ils contribuent à augmenter la valeur des services proposés par ces acteurs, sans pour autant être en capacité d'en tirer des revenus monétaires à hauteur de leurs espérances. Pour un responsable syndical, les difficultés du secteur – qu'il faut par ailleurs relativiser, les grandes entreprises produisant des résultats économiques et financiers tout à fait positifs – sont moins à rapporter à un phénomène exogène (les décisions de l'autorité concurrentielle) qu'au manque d'anticipation du secteur. Celui-ci n'aurait pas suffisamment innové dans le domaine des *data* et des services.

« Si les opérateurs restent des tuyaux, il n'y aura plus rien en termes d'emploi, d'industrie, de sécurité, etc. Les télécoms doivent savoir capter la valeur. Les gens ne sont plus prêts à payer pour de la tuyauterie. La voix par exemple, ça devrait être gratuit. C'est de la responsabilité de l'opérateur. D'autant qu'aujourd'hui, il y a convergence entre fixe et mobile. » (E4, CFE-CGC)

S'il y a donc un point central en matière d'anticipation, elle concerne le phénomène de convergence cité plus haut : comment les opérateurs vont-ils parvenir à valoriser leurs « tuyaux » et les

⁴⁷ Voir « Rachat de SFR : les syndicats exigent le maintien de l'emploi pendant 4 ans », *Les Echos*, 24/03/2014.

investissements réalisés (4G, fibre) dans un contexte de comportement de « passager clandestin » par les principaux acteurs du net ou de l'entertainment ?

« Le problème des opérateurs, c'est que leur valeur réside dans les tuyaux, pour l'instant. Par contre aujourd'hui, le fric, tu ne l'as plus par les tuyaux, tu l'as par le service que tu donnes qui passe par les tuyaux. On est en frontal avec une concurrence déloyale des Apple, Amazon, Vente privée, Facebook, etc., qui utilisent nos tuyaux pour faire leur business mais qui ne payent pas de taxes. Pour Facebook, etc., on est obligé de développer notre réseau parce qu'ils bouffent tout, et on ne peut pas faire payer plus les clients. Les gens ils deviennent de plus en plus gourmands : ils veulent du Youtube, de la vidéo, etc. mais du coup les GAFA [Google, Apple, Facebook, Amazon] profitent. » (E9, UNSA)

De ce point de vue, les arguments avancés par les représentants syndicaux ne sont pas éloignés de ceux produits par les représentants patronaux. En effet, les dirigeants des opérateurs téléphoniques ainsi que la Fédération Française des Télécoms soulèvent ces questions depuis plusieurs années.⁴⁸

Les télécommunications sont donc aujourd'hui au cœur des mutations de l'économie numérique. Porté par un dialogue social de branche qui s'appuie essentiellement sur le dialogue social d'entreprise, tout un enjeu pour les syndicats est de parvenir à anticiper collectivement les mutations de l'emploi et des compétences. Syndicats comme employeurs ont coutume de rappeler l'extrême rapidité des changements, sur le mode « Facebook n'existait pas il y a 5 ou 10 ans ». Sans chercher à vouloir deviner l'avenir, tout l'enjeu de l'anticipation est celle de la mise sur pied d'outils réels de sécurisation des parcours professionnels et de valorisation de l'employabilité des salariés. D'un point de vue économique, se pose une question plus centrale, qui renvoie à la **durabilité du modèle de low cost** poursuivi par les opérateurs en France. Alors que le secteur réclame des investissements massifs en termes d'infrastructure mais aussi d'évolution des qualifications, le marché continue de fonctionner sur l'illusion de prix bas durables pour les consommateurs. Cette vision s'est elle durablement installée en France, qui est devenu l'un des pays où les prix du mobile sont les plus bas⁴⁹. Elle conduit à des impasses. La question est donc de savoir comment « mettre le prix » pour une politique industrielle efficace et socialement responsable. Les dernières années ont en effet montré les désastres humains des politiques d'entreprises, dans ce secteur, qui ont opéré des virages brutaux sans accompagnement des salariés (risques psychosociaux et suicides chez Orange). Un véritable enjeu pour le monde syndical est donc sa capacité à associer prospective économique et prospective sociale. Pour la syndicaliste de l'UNSA citée plus haut :

⁴⁸ Voir notamment plusieurs études commandée par la FFT et les communications produites à leurs égards : l'étude réalisée par COE-REXECODE relative à l'économie numérique et la croissance (COE-REXECODE, 2011) ; l'étude du cabinet Arthur D. Little intitulée *Etude Economie des Télécoms 2014* (Arthur D Little, 2014), ainsi que l'étude de Greenwich Consulting, dénommée *Etude comparative internationale sur la fiscalité spécifique des opérateurs télécoms et les schémas d'optimisation des acteurs « Over-the-top »* (Greenwich consulting, 2013).

⁴⁹ Une récente étude de l'autorité belge de régulation des télécommunications (IBPT) confirme les prix bas pratiqués en France. A l'aide d'une méthodologie prudente, ce rapport compare près de 700 forfaits dans cinq pays (Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne et Royaume-Uni). Les prix des forfaits mobiles sont particulièrement avantageux pour le consommateur en France. <http://www.ibpt.be/fr/opérateurs/ibpt/publications/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-aux-pays-bas-en-france-en-allemande-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2014>

« On est dans une situation où les syndicalistes se projettent sur les éléments du social, mais il n’y pas de projection économique. Sur l’évolution du modèle des entreprises, sur tout ça, il y a peu de réflexion... En tout cas elle ne redescend pas. Quand tu vois les ordres du jour de l’Unetel : c’est les salaires, etc. [mais pas des réflexions sur les évolutions économiques]. » (E9, UNSA)

Cette analyse de l’évolution de l’industrie des télécoms intègre en tout cas, on le voit, une attention importante à la question des usages. Se projeter dans l’économie numérique des télécoms de demain, c’est bien faire attention aux multiples évolutions des usages de toute cette industrie.

Télécommunications et intérêt général

Plusieurs séries de revendications formulées par les organisations syndicales renvoient par ailleurs à des dimensions qui relèvent de l’intérêt général. Ainsi figure dans la liste des dix propositions de la CGT pour relancer la filière des télécoms la volonté de « renforcer les obligations de service public pour les opérateurs ».⁵⁰ De même, la fédération Postes et Télécommunications de Force Ouvrière place la notion de service public au cœur de ses préoccupations. Philippe Charry, secrétaire général de la fédération, déclarait récemment :

« Pour sortir de cette spirale infernale, il faut d’abord rappeler chacun à ses responsabilités. L’introduction d’une concurrence exacerbée et la logique de privatisation voulue par l’Union Européenne conduisent à une mutation de nos entreprises vers le low-cost. Les salariés de La Poste, de ses filiales, d’Orange, de Bouygues, de SFR, de Free, etc., en payent le prix fort. La seule issue est de défendre le service public et de le rétablir là où il a disparu. L’Etat ne doit pas se désengager comme il envisage de le faire. Il doit au contraire réaffirmer et soutenir les missions de service public de La Poste et d’Orange. Ainsi l’emploi, les conditions de travail et l’investissement pourront être améliorés. »⁵¹

Cette volonté syndicale prend notamment corps à travers l’intégration de questions telles que l’accessibilité des territoires aux réseaux et la sécurisation des données numériques dans les revendications formulées. Ainsi, au-delà du remplacement de l’ARCEP par une instance publique de concertation démocratique, le renforcement de la dimension service public des télécommunications passe selon la CGT par « un aménagement équilibré et cohérent du territoire prenant en compte l’ensemble des besoins sociaux, sociétaux et environnementaux ». De plus, toujours selon la CGT, les risques liés à l’absence de maîtrise à un niveau national ou régional des réseaux de télécommunications justifierait le maintien d’une industrie des télécoms à ces niveaux-là. Cela aboutit à des positionnements parfois différents entre les syndicats sur la manière dont le Très Haut débit devrait être organisé et les acteurs concernés par sa mise en œuvre.⁵² Faut-il investir

⁵⁰ CGT, *Les télécoms, une filière au cœur de l’industrie et de la société*, Le dossier, Mars 2013.

⁵¹ Voir <http://www.force-ouvriere.fr/philippe-charry-nouveau-secetaire-general-de-fo-com-la-seule>.

⁵² Un réseau très haut débit est un réseau d’accès à Internet qui permet d’envoyer et de recevoir un grand nombre de données (documents, photos, vidéos, etc.) dans un temps court. L’accès à Internet est considéré à « très haut débit » dès que le débit est supérieur à 30 Mégabits par seconde. Lancé au printemps 2013, le « Plan France Très Haut débit » vise à couvrir l’intégralité du territoire en très haut débit d’ici 2022, c’est-à-dire proposer un accès à Internet performant à

massivement dans le Très Haut débit ou miser sur le cuivre ? Le déploiement des nouveaux réseaux doit-il se faire à un niveau national ou local ? Quel doit être le rôle de l'opérateur historique et des collectivités territoriales ? A titre d'exemple, Force Ouvrière considère que laisser l'organisation du déploiement du Très Haut débit au jeu des collectivités territoriales est loin d'être la solution la plus satisfaisante :

« Aujourd'hui, le réseau se balkanise. Tel qu'il est dessiné à l'heure actuelle, le Plan Très Haut débit est ingérable [...]. Il rétablit la féodalité. On va créer 100 réseaux locaux avec des déploiements à des rythmes différents, sur des coûts différents [...]. » (E7, FO)

Ces différents exemples montrent bien que les questions traitées par les syndicats dépassent le seul secteur des télécoms pour aboutir à une logique transversale.

Identité de branche et champs d'application de la convention collective

La branche des télécommunications s'est construite dans un contexte de mise en concurrence de l'activité liée à la téléphonie. Il s'agissait alors de fournir un cadre social commun aux grands acteurs du secteur afin d'éviter l'instauration d'une concurrence déloyale envers les opérateurs historiques disposant de certaines garanties au sein de leurs entreprises. La convention collective de la branche s'est construite selon une logique de « rivalité territoriale », c'est-à-dire de concurrence entre les conventions existantes (métallurgie, Syntec) et d'utilisation des interstices laissés. Cette logique de structuration des relations professionnelles au niveau de la branche par mise en opposition des « territoires » conventionnels existants n'est pas propre aux télécoms et peut se retrouver dans l'analyse de la création ex nihilo de nouvelles conventions collectives.⁵³ Dans cette perspective, les systèmes de classifications et de primes à l'ancienneté des conventions de la métallurgie apparaissaient comme contradictoires avec les modes d'organisations des télécoms (hiérarchies plates, modes projets, etc.) tandis que des problématiques spécifiques à l'industrie telles que le travail de nuit ou l'existence d'astreintes n'étaient pas prises en compte dans la convention des bureaux d'études techniques. Les dispositions contenues dans la branche sont aujourd'hui considérées comme relativement protectrices par plusieurs syndicats rencontrés, par comparaison à des branches « voisines » dont certains salariés du monde des télécoms relèvent.

En effet, malgré cette activité de production de conventions collectives et de définition de nouveaux territoires conventionnels, de nombreux salariés travaillant pour des entreprises du secteur des télécoms restent couverts par des conventions d'autres secteurs. Cela s'explique par l'héritage historique et la complexité, ainsi que le coût, de changement d'une convention à une autre. A titre d'exemple, les salariés de centres d'appels dont l'activité a été externalisée depuis les opérateurs relèvent principalement de la convention collective du personnel des prestataires de service dans le domaine tertiaire (branche Syntec). Celle-ci confère un statut bien moins protecteur que celui de la branche des télécoms. Dans de nombreuses entreprises de ce secteur des centres d'appel, une

l'ensemble des logements, des entreprises et des administrations. Pour atteindre cet objectif, il mobilise un investissement de 20 milliards d'euros en dix ans, partagé entre les opérateurs privés, les collectivités territoriales et l'État. Source : <http://www.francethd.fr/le-plan-france-tres-haut-debit/qu-est-ce-que-le-plan-france-tres-haut-debit.html>

⁵³ Par exemple dans le domaine des entreprises de services à la personne (voir Lefebvre, Farvaque 2010) ou dans la branche de la course urbaine (Dressen, Mias, 2008).

revendication porte ainsi sur le changement de convention collective afin d'assurer de nouveaux droits pour les salariés. De même, les entreprises du réseau de distribution des opérateurs relèvent parfois de la convention des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, moins avantageuse que la CCN des télécoms sur plusieurs aspects. De ce fait, la plupart des organisations syndicales revendiquent l'extension de la convention collective des télécoms à ce type d'entreprises.

« La branche télécom est très restreinte. Elle repose sur trois ou quatre grosses entreprises et quelques dizaines de petites entreprises, trois ou quatre grandes entreprises qui s'articulent avec des sous-traitants. Déjà, si on veut faire quelque chose de positif entre les salariés, ça serait regarder et harmoniser les conditions sociales entre les donneurs d'ordre et les sous-traitants de premier rang. Quand ça va mal, les premiers qui prennent ce sont les sous-traitants. Ensuite, il faudrait faire en sorte que toutes les entreprises dont l'activité principale c'est les Télécoms soient dans la CCNT (convention collective des télécoms). » (E7, FO)

Synthèse

Malgré la hausse de l'utilisation des télécommunications et des volumes produits, la branche est aujourd'hui confrontée à une diminution de la valeur ajoutée produite au prix du marché, c'est-à-dire en incluant l'effet de la baisse des prix depuis 2010. L'arrivée de *Free Mobile* sur le marché de la téléphonie mobile y a fortement contribué, diminuant par la même la capacité des opérateurs à dégager des revenus financiers du même ordre que ceux réalisés quelques années auparavant. Cela se traduit par plusieurs séries de conséquences sociales : des mouvements continus de concentration, l'externalisation progressive de certaines activités ou la mise en place de réorganisation intégrant des plans de départs volontaires (PDV). Alors que les besoins en investissements sont importants dans un contexte d'évolution très rapide des technologies utilisées, l'emploi apparaît pour beaucoup d'entreprises comme une variable d'ajustement.

Dans ce contexte, l'action de l'ARCEP, autorité de régulation du secteur, apparaît comme fortement déstabilisatrice autant par les organisations syndicales que par les fédérations professionnelles. Du point de vue économique, cela soulève la place future des opérateurs dans la « chaîne de valeur » :

- Peuvent-ils continuer à dégager les mêmes niveaux de rentabilité qu'avant 2012 ?
- Doivent-ils s'orienter vers le contenu ou les activités d'intermédiation pour conserver leurs marges ?
- Faut-il repenser la fiscalité de l'économie numérique afin de permettre un meilleur équilibre entre les *OTT* (Google, Amazon, Facebook, Apple) et les télécoms ?

Pour les organisations syndicales, cela réinterroge le rôle de l'ARCEP et les manières de penser la régulation du secteur. En d'autres termes la formulation des enjeux syndicaux s'articule autour de la capacité des acteurs étatiques de permettre le développement d'une industrie des télécoms innovante, garantissant l'intérêt général et pourvoyeuse d'emploi pour les opérateurs eux-mêmes mais également en amont (fabricants d'équipements de communications) et en aval (services proposés à partir des nouvelles technologies). Ces questions dépassent bien sûr le seul cadre du

dialogue social de branche ; elles renvoient à l'élaboration d'une politique industrielle concertée, notamment dans le cadre de la mise en place d'une filière numérique. Dans cette politique industrielle, le rôle et la place de l'Etat sont interrogées, en tant que régulateur du marché des télécommunications poussant à une logique de prix bas.

2.4. Les ESN : la branche des entreprises de services numériques

La branche des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils

Les entreprises des services numériques (ESN, nouveau nom des anciennes sociétés de services en ingénierie informatique ou SSII)⁵⁴ relèvent de la convention collective des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils (dite aussi Syntec) du 15 décembre 1987. De fait, cette convention collective a un champ d'application bien plus large que les ESN. Il s'étend ainsi à des secteurs disparates: les bureaux d'études et de conseil, les sociétés d'ingénierie ainsi que les entreprises liées à la formation professionnelle et à l'événement. L'étendue de la branche s'explique essentiellement par la diversité des syndicats adhérents aux organisations professionnelles signataires. Les entreprises ont toutefois pour point commun d'être au service d'autres entreprises selon un mode de fonctionnement par mission, et dont les salariés peuvent être amenés à travailler sur le lieu de travail des clients. **Cette diversité de situations professionnelles entraîne une grande variété de thématiques à traiter dans les négociations de branche.** Les situations économiques des différents secteurs couverts par la CCN ne sont pas identiques, ni même les problématiques en termes de conditions de travail, de relation formation-emploi, etc. La grande variété des situations produit des discussions et négociations « biaisées », selon ce négociateur de branche :

*« Les négociations à Syntec concernent les bureaux d'études, les salons, les congrès, les sondages... pas seulement les SSII. Parfois, c'est biaisé. On demande qu'on puisse travailler par "filière" parce que les préoccupations, l'activité économique ne se confondent pas forcément. En particulier entre les bureaux d'études qui sont plutôt dans une mauvaise situation et les ESN. Ce ne sont pas les mêmes problèmes, du coup on n'aborde jamais le fond. »
(E6, CGT)*

Côté patronal, la branche présente la particularité d'être représentée par deux acteurs : la fédération Syntec d'un côté, et CINOV-IT de l'autre. La première organisation est adhérente au MEDEF et représente plutôt les entreprises de taille importante, tandis que la seconde est adhérente à la CGPME et porte davantage la voix des petites entreprises.

⁵⁴ Ce changement de nom a été instauré par le Syntec numérique, premier syndicat professionnel du secteur, sans véritable concertation avec l'autre syndicat employeur (CINOV-IT) ni avec les syndicats. Il reflète comme nous l'avons dit au début de ce rapport une progressive appropriation du terme « numérique » par les acteurs. Dans les faits, le terme « SSII » reste encore couramment utilisé.

Le Syntec numérique se présente aujourd’hui comme le « premier syndicat professionnel de l’écosystème numérique français ». Il regroupe des ESN, des éditeurs de logiciels et des entreprises du web. CINOV-IT se présente de son côté comme la chambre professionnelle des TPE-PME du numérique. Elle fait partie de CINOV qui est une fédération de syndicats de métiers du conseil et de l’ingénierie, et à ce titre regroupe d’autres chambres professionnelles (dans la conception, les bureaux d’études ergonomiques, etc.).

Côté syndical, les cinq organisations syndicales représentatives au niveau national le sont également au sein de la branche. La CFDT dispose d’une importante majorité (33,8% des voix) lui permettant de s’opposer à la signature de tout accord. La CFE-CGC (20,5%) et la CGT (19,1%) suivent ensuite tandis que la CFTC (15,2%) et FO (11,4%) disposent d’un poids plus réduit.

Résultat des élections professionnelles de la branche Syntec (2013)

		Bureaux d'études techniques	
Nb de salariés inscrits		442 100	
Nb de votants		158 132	
Taux de participation		36%	
		% de voix	Poids relatifs
CGT		17,5%	19,1%
CFDT		30,9%	33,8%
CGT-FO		10,5%	11,4%
CFTC		13,9%	15,2%
CFE-CGC		18,8%	20,5%
UNSA		4,0%	
SOLIDAIRES		2,1%	
AUTRES		2,3%	

Enjeux économiques et sociaux

La particularité de ce secteur des ESN est de connaître une progression de leur activité depuis plusieurs années. Globalement, les emplois sont en augmentation. Ce secteur tient donc une situation particulière dans l’« écosystème » numérique français. Comme nous l’avons noté plus haut, ce secteur est le principal en nombre d’emplois. Selon le rapport de l’IGF (2013), il représente 42 % des emplois dans le cœur du numérique (alors que les fabricants de technologies de base représentent 36 %, les télécoms 15 % et l’économie du net 7 %). On comptait selon ce rapport plus de 380 000 salariés en 2012 et environ 43 000 entreprises. Le secteur des services informatiques est un secteur atomisé, constitué notamment de milliers de SSII et de petites entreprises, même si on compte également certaines grandes entreprises françaises particulièrement compétitives sur leur segment de marché (Atos, Capgemini, Sopra Steria, Technicolor, Ubisoft, etc.).

Les enjeux et les tendances économique de la branche « services informatiques » (*)

La branche des services informatiques enregistre actuellement l'une des croissances les plus élevées en France. Elle est la seule activité du cœur de l'économie numérique à créer des emplois alors que les deux autres branches identifiées (la fabrication de matériels informatiques, électroniques et optiques et la branche de télécoms) ont détruit des milliers d'emplois. On observe deux périodes de croissance différentes. Une première période d'avant-crise est caractérisée par une croissance qui repose sur la numérisation croissante du système économique. Les colossaux besoins en services et conseils informatiques se sont accompagnés par de gros investissements dans la branche, une forte croissance de la valeur ajoutée et de l'emploi. La forte productivité permet de maintenir une dynamique des salaires et de financer les besoins en investissements. La crise de 2009 infléchit cette tendance. Débute alors une nouvelle période de croissance faible tandis que l'emploi continue de progresser à un rythme soutenu notamment par la création de milliers de très petites entreprises. Entre 2010 et 2013, plus de 20 000 entreprises se sont créées, soit +30 % en trois ans. Ces nombreuses créations d'entreprises sont synonyme d'une accumulation de l'investissement de la branche (+77 % en 10 ans). Ces nouveaux investissements semblent, pour une grande partie, ne pas atteindre à ce jour le stade de maturité. Ceci s'est traduit certes par des milliers d'emplois créés mais aussi par la stagnation de la productivité. On assiste ainsi depuis quelques années à l'émergence d'une nouvelle croissance économique dans cette branche qui s'appuie sur un tissu de petites entreprises, notamment des start-ups. La dynamique de création d'entreprises est un atout puisqu'elle accroît le potentiel d'innovation. Mais leur fragilité économique liée à leur taille peut être un facteur de déstabilisation de l'ensemble de la branche si un choc interne venait de se produire. D'où l'importance du soutien public au développement de ces entreprises. Les subventions à l'innovation reçues par la branche sont certes faibles par rapport à celles reçues par l'industrie, mais elles progressent alors qu'elles diminuent dans l'industrie.

() Se référer à l'annexe 1 pour une description détaillée des tendances économiques de la branche.*

La vitalité de ce secteur est due aux **stratégies de sous-traitance** suivies par les grandes entreprises. Les services informatiques sont (avec les services généraux, les services RH ou supports) les premiers à être externalisés à des sociétés spécialisées. Cela peut se faire dans certains cas selon un principe d'expertise (confier la gestion de son parc informatique à des spécialistes). Mais dans la plupart des cas, observe le Specis (Syndicat Professionnel d'Etudes, de Conseils, d'Ingénierie informatique et de Service), ce sont des logiques de baisse de coût qui motivent ces décisions d'externalisation.

La branche produit de nombreux accords sur des sujets de fond (cf. tableau ci-dessous).

Principaux accords collectifs signés récemment au sein de la branche Syntec

Date	Thème
Juillet 2008	Accord GPEC
Octobre 2012	Accord portant création de deux CPREFP (Commissions paritaires régionales relatives à la FP)
Février 2013	Accord relatif à la santé et aux RPS
Avril 2013	Accord relatif à la prévoyance
Juin 2013	Accord relatif à la mise en place d'une couverture collective de branche
Octobre 2013	Accord relatif à l'activité partielle
Avril 2014	Avenant relatif à l'accord sur le forfait jour
Octobre 2014	Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

En termes de contenu du dialogue social de branche, les représentants du personnel soulèvent plusieurs séries de problématiques centrales :

- Un questionnement croissant autour des conditions de travail et des formes d'emploi ;
- Une faible capacité d'action au sein des entreprises ;
- Une faible identité de branche.

Les conditions de travail et les formes d'emploi en question

Le secteur des services informatiques fait l'objet de multiples critiques relatives aux conditions de travail au sein des entreprises. Une étude réalisée par le cabinet Mozart Consulting place le secteur des services informatiques en dernière position en termes de bien-être au travail.⁵⁵ Certaines grandes entreprises ont récemment été mises sur le devant de la scène pour des problématiques liées aux risques psychosociaux.⁵⁶

L'activité au sein de ce type d'entreprise se caractérise en effet par des rythmes de travail élevés, de fortes amplitudes horaires, un niveau de stress important ainsi que des phénomènes de discrimination (Fondeur, 2013). En particulier, le travail en régie (mise à disposition d'un salarié d'une ESN pour une entreprise cliente selon un tarif journalier) soulève de multiples difficultés en termes de conditions de travail : difficultés d'intégration, course à la reconnaissance, ambiguïté de la double relation de travail,⁵⁷ accès à la formation difficile, etc. (Dietrich et Lozier, 2012). Outre les effets induits en termes de santé, cela se traduit notamment par un taux de rotation figurant parmi les plus élevés des branches économiques.

⁵⁵ Le cabinet Mozart Consulting attribue un score de bien-être au travail, l'IBET (l'indice de bien-être au travail) à partir d'indicateurs considérés comme reflétant la performance socio-économique d'une entreprise ou d'un secteur. Voir <<http://www.mozartconsulting.eu/fr/a236-etude-sectorielle-de-ibet.html>>.

⁵⁶ Voir notamment à propos de l'entreprise STERIA <http://www.sante-et-travail.fr/inspection-du-travail-la-ssii-steria-epinglee-sur-les-risques-psychosociaux_fr_art_1278_66759.html>.

⁵⁷ Sur ce sujet, voire notamment : http://www.lemonde.fr/week-end/article/2011/02/25/vers-une-precarisation-par-le-haut-des-informaticiens_1478798_1477893.html.

La fédération sociétés d'études de la CGT soulève ces questions à travers deux prismes différents⁵⁸ :

- Une culture du « jeunisme » qui se traduit par des recrutements presque exclusivement portés sur de jeunes diplômés, le départ poussé des plus anciens, des augmentations salariales faiblement liées à l'ancienneté ainsi qu'un accès à la formation plus limité pour les salariés âgés.

« Avec la culture du jeunisme, on prend des gens qui sortent de l'université et on vire ceux qui ont plus de 40 ans. Il n'y a pas d'évolution professionnelle et de lisibilité sur cela. Aujourd'hui, les SSII sont simplement vues comme un passage dans une entreprise donneur d'ordre. » (E6, CGT)

- Un phénomène d'industrialisation du travail qui tend à diviser fortement le travail entre les salariés et conduit à une perte de sens :

« En plus c'est un secteur où traditionnellement on ne compte pas le temps. Cela renvoie à l'idée de l'ancien créateur de l'informatique qui choisit son projet, qui bidouille et qui s'amuse avec. Aujourd'hui, c'est différent, on est des producteurs et on ne connaît pas tout. Personne ne possède le projet. Ce qui conduit pour les salariés à une perte d'intérêt. Le travail est saucissonné. [...]. Aujourd'hui, d'ailleurs, Syntec revendique d'être reconnu comme une industrie. Avant tout parce que cela conditionne l'obtention de certaines aides publiques. Mais c'est une réalité, les ESN sont des industries du numérique. » (E6, CGT)

Le secteur est de plus particulièrement concerné par les **nouvelles formes de mobilisation de la main d'œuvre** (mobilisation d'autoentrepreneurs, portage salarial, travail en régie, crowdworking, etc.) qui soulèvent des questions importantes pour les organisations syndicales : quelle indépendance, quel statut, quelle protection sociale ? Le secteur est parfois considéré comme un laboratoire de nouvelles formes d'emplois, centrées autour de la figure du salarié « indépendant » ou free-lance, lequel serait mobilisable à la demande ou dans le cadre de contrats de travail repensés⁵⁹. C'est par exemple ce secteur des SSII qui a été un des fers de lance, dans les années 2000, pour créer un « contrat de mission », c'est-à-dire un contrat de travail dans durée précise, qui s'éteint quand la mission se termine. Dès les années 2000, les propositions du Syntec de développer des contrats de mission suscitent l'ire des syndicats. En 2004, le syndicat employeur s'en était remis à un arbitrage du ministre de l'emploi Jean-Louis Borloo.⁶⁰ Le CDD « à objet défini » a finalement été créé par la loi du 25 juin 2008 à titre expérimental, et a été pérennisé par la loi du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises.⁶¹ Bien que la fédération employeur Syntec ait

⁵⁸ Pour plus de détails, voir Fédération CGT des sociétés d'études, *Comprendre l'évolution du secteur des SSII et connaître ses fondamentaux pour mieux lire et décrypter les discours des fédérations patronales et des directions*, Brochure fédérale numéro 12, Décembre 2012.

⁵⁹ Sur un panorama de ces nouvelles formes d'emploi, voir le rapport de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (2015).

<https://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/executive-summary/2015/working-conditions-labour-market/new-forms-of-employment-executive-summary>

⁶⁰ <http://www.zdnet.fr/actualites/le-Syntec-met-de-cote-ses-contrats-de-mission-et-s-en-remet-a-jean-louis-borloo-39148445.htm> (article d'avril 2004)

⁶¹ Ce contrat est réservé au recrutement d'ingénieurs et de cadres. Sa durée doit être comprise entre 18 et 36 mois (sans renouvellement possible). Ce contrat correspond à ce qu'on appelle un contrat de mission. Le CDD classique ne peut en effet être conclu que pour une tâche temporaire et précise, ou répondre à un surcroît d'activité momentané (entre autres

longtemps prôné ce type de contrat flexible, aucun accord n'a été signé dans la branche. Les représentants des salariés sont méfiants sur ce contrat qui pourrait renforcer la précarisation du secteur. En attendant, le secteur continue d'embaucher sous d'autres formes précaires (mises à disposition répétées) et à recourir aux ruptures conventionnelles. Les ruptures conventionnelles (elles aussi apparues en 2008) facilitant fortement la rupture du contrat de travail, l'utilité de ce CDD de mission peut s'avérer bien faible en comparaison.

Le salarié de la branche Syntec représente-t-il la figure contemporaine du salarié « nomade », « 2.0 », « flexible », propre au « nouvel esprit du capitalisme » identifié il y a déjà plus de 15 ans par Boltanski et Chiapello (1999) ? Ce salarié ultra-mobile valorise des compétences de travail en réseau, de disponibilité, dans le cadre de missions ou de projets. Les plus dotés en capitaux et en ressources parviennent à travailler avec une réelle liberté, quand d'autres sont confrontés à de nouvelles formes de précarité.

Le modèle des SSII est basé sur un modèle d'emploi dans lequel les salariés des SSII sont détachés chez les clients, selon une logique qui s'apparente à l'intérim. Ce modèle connaît de nombreuses dérives sociales et contribue à contourner le droit du travail (évitement d'embauches, droits syndicaux réduits, etc.) tout en favorisant le dumping social. Ce laboratoire de la « flexibilité 2.0 » appelle à une réflexion sur une meilleure régulation du prêt de main d'œuvre et plus largement des conditions sociales dans lesquelles s'opère la sous-traitance.

Un enjeu est celui de l'anticipation. Depuis 2004, les branches ont l'obligation de se doter d'un Observatoire des métiers. La qualité des travaux réalisés sous l'égide de l'observatoire de branche est soulignée par la plupart des responsables syndicaux rencontrés dans la branche.⁶² Des Contrats d'études prospectives (CEP) sont réalisés, qui permettent d'anticiper les mutations de l'emploi et des compétences. Un CEP a ainsi été signé en 2013 entre le Syntec Numérique et le Ministère du travail, pour faciliter l'émergence de formations aux nouveaux métiers de ce secteur. Un problème central dans le développement du secteur est celui de l'inadéquation entre le système de formation et les compétences attendues. Le MUNCI, association professionnelle des salariés et indépendants de la branche Syntec, revient fréquemment dans ses communiqués sur cette « pseudo-pénurie de compétences » ou encore la « pénurie en informaticiens » que connaît la branche. Cette organisation professionnelle note de son côté le caractère fortement cyclique du marché du travail dans les services informatiques, avec un chômage non négligeable, et pose la question suivante : « *Et si nos employeurs avaient tout simplement horreur du plein emploi ?* ».⁶³ Le MUNCI note aussi la très faible progression salariale dans ce secteur. S'il y avait une réelle pénurie de compétences, les salaires auraient dû depuis longtemps progresser davantage. Il s'agit au final d'un marché du travail

cas précisés par la loi). Un point important est que pour signer de tels contrats, il faut au préalable la signature d'un accord de branche étendu ou, à défaut, un accord d'entreprise. Ces accords doivent définir les missions pour lesquelles ce CDD peut être utilisé, ainsi que les garanties en matière de réemploi ou reclassement de ces salariés. La loi entérine une expérimentation qui n'a pas officiellement été évaluée. Expérimenté pendant plus de 5 ans, ce contrat devait faire l'objet d'un rapport au Parlement, ce qui n'a pas été le cas. C'est donc un nouvel objet juridique qui voit le jour sans véritable débat. Même si l'on ne dispose pas de données chiffrées, le bilan de ce dispositif semble très mitigé. Seule une douzaine de branches (entreprises du paysage, de restauration collective, charcuterie indus-trielle, sport, etc.) ont signé un accord, selon le Ministère du travail. Voir « Les DRH divisés sur le CDD à objet défini », *Actuel-RH*, 24/11/14

⁶² Depuis sa création en 1998, l'Observatoire Paritaire des Métiers du Numérique, de l'Ingénierie, des Etudes et du Conseil et des métiers l'évènement (OPIIEC) réalise de nombreuses études : référentiels métiers, études sociodémographiques, études GPEC, études sur des domaines plus spécifiques (les formations liées au *Cloud Computing*, l'usage du numérique dans les services de l'administration, etc.).

⁶³ <https://munci.org/Les-difficultes-de-recrutement-en-informatique-et-la-penurie-d-informaticiens-entre-mythe-et-realites>

qui recrute beaucoup, selon des politiques volatiles et de très court termes, décrites dans ce communiqué comme des politiques RH de « stop and go » :

« De plus, bon nombre de SSII ont “les yeux plus gros que le ventre” en matière de recrutements (plus on a de ressources disponibles, plus on peut signer de contrats et augmenter le CA...) et adoptent des politiques “agressives” de recrutements (débauchages de salariés en poste, recrutements “ludiques”...) à flux tendus : il s’agit de coller au plus près des besoins en transférant le risque de l’entreprise vers le salarié, véritable variable d’ajustement de la conjoncture... Ces politiques RH de type « stop and go » s’avèrent dangereuses au final pour les SSII incapables de maîtriser leur croissance (plus particulièrement pour les « usines à régime ») et surtout pour leurs salariés : quand le marché se retourne, en effet, les recrutements font place à de très nombreuses suppressions d’emploi... ce qui fut précisément le cas en 2001 et en 2008. »⁶⁴

Les explications données par ce syndicat professionnel représentant essentiellement les TPE et les indépendants renvoient donc à la faible attractivité des SSII (« moins-disant social », faibles salaires), l’hyper-sélectivité des recrutements (avec un fort jeunisme) et la dévalorisation des métiers de l’informatique.

Une faible capacité d’action au niveau des entreprises

Plusieurs organisations syndicales font état de difficultés à agir au niveau des entreprises. Si la négociation de branche est globalement bien rodée, la situation est beaucoup plus contrastée au sein des entreprises. Confrontés à des situations parfois proches de l’illégalité (délit de marchandage), à des ruptures conventionnelles qui se multiplient ou des limites à l’exercice du droit syndical, les salariés de nombreuses entreprises du numérique peinent à faire valoir leurs droits.

« Au niveau de la branche, la négociation paritaire, ça marche pas trop mal. Mais au niveau des sociétés ça se passe beaucoup moins bien. Il y a pas mal de procès d’ailleurs. [...]. La conséquence c’est qu’il y a beaucoup de délits d’entrave. » (E8, MUNCI)

Plusieurs facteurs peuvent contribuer à expliquer la faible capacité d’action des salariés et de leurs représentants au niveau de l’entreprise :

- Des collectifs de travail émiettés : la plupart des salariés des ESN exercent leur activité sur le lieu de travail du client ;
- Une atomisation très forte du secteur : beaucoup d’emplois répartis sur des TPE/PME où les IRP sont souvent moins présents et moins puissants ;
- Une faible « culture syndicale » dans le milieu informatique : une population jeune, essentiellement composée de cadres se traduisant notamment par un taux de participation très faible aux élections professionnelles (36%).

On retrouve un constat similaire à celui qu’a tiré J.-M. Denis (2013) dans le secteur de la propreté, un secteur également atomisé et fonctionnant sur le principe de la mise à disposition, mais à la différence du secteur des entreprises du numérique beaucoup moins qualifié. Dans ce secteur atomisé, l’implantation syndicale rencontre des problématiques spécifiques liées à la structuration

⁶⁴ Ibid.

des entreprises et établissements (entreprises multi-sites) ce qui rend le travail syndical plus complexe. Les mêmes difficultés sont présente dans les secteurs fonctionnant par appels d'offres ce qui pose d'autres difficultés pour le développement syndical (Yon, 2013). La prestation de services aux entreprises est ainsi sensible aux transferts de marché, cette situation ne favorisant pas le développement de sections syndicales. Dans les SSII, le portrait-type des salariés, plutôt masculin, jeune, de niveau ingénieur, et surtout sensible à des valeurs d'indépendance dans le travail, serait par ailleurs un obstacle plus culturel au développement du fait syndical. Les syndicats de métier, à tendance catégorielle ou centrés sur un syndicalisme de services semblent s'en tirer le mieux.

Cette difficulté à traiter les problèmes qui se posent aux salariés par le canal syndical a conduit à l'émergence de formes nouvelles de mobilisation. On peut notamment citer la création *ad hoc* de plusieurs mouvements collectifs formés d'anciens salariés de SSII dans le but d'aider leurs collègues confrontés à des licenciements suspicieux ou à des pratiques abusives.⁶⁵ Par ailleurs, la création en 2004 du MUNCI, association professionnelles déjà citée à plusieurs reprises, regroupant des membres salariés, des travailleurs indépendants et des demandeurs d'emploi du monde du numérique, fait suite au constat du monopole patronal dans la production d'informations relatives au secteur et de l'impuissance des organisations syndicales :

« Le premier rôle du MUNCI est de fournir une information de qualité et qui ne soit pas faussée telles que le sont les communications patronales. Il s'agit ensuite de faire face au déficit d'intervention des syndicats. Le secteur est caractérisé par un dialogue social malmené pour la France numérique d'en bas, celle des salariés de TPE. La création du MUNCI a eu lieu en 2003, suite à la crise. On constatait beaucoup de problèmes, des licenciements abusifs, etc., et on voyait que les syndicats ne suivaient pas. C'est pour ça qu'on s'est créé. » (E8, MUNCI)

L'identité et l'unité de la branche en question

Plusieurs séries de difficultés évoquées par les représentants du personnel rencontrés renvoient enfin à l'absence d'identité et d'unité au sein de la branche. Du point de vue du fonctionnement extérieur de la branche, cela se manifeste principalement par la faible visibilité de la branche au sein des pouvoirs publics et des acteurs politiques, alors même que la branche est la principale pourvoyeuse d'emploi dans l'économie numérique en tant que filière. Cela s'exprime notamment par le poids très important dont dispose Syntec Numérique, au détriment des acteurs de branche, Syntec et CINOV-IT.

« Malgré le nombre important d'emplois, la branche n'a pas de visibilité à l'extérieur. Ça pose des problèmes pour être entendu auprès des ministères et pour obtenir des moyens. Par exemple, qui est au comité stratégique de la filière numérique : c'est Syntec Numérique, ce n'est pas Syntec. Pourquoi ? Parce que Syntec n'est pas mature, Syntec n'a pas réussi à se faire connaître à l'extérieur. [...] On le voit notamment avec les OPCA. On

⁶⁵ Voir notamment, l'article suivant : <<http://www.01net.com/actualites/les-licenciers-de-ssii-se-constituent-en-collectifs-247711.html>>.

n'a pas su travailler ensemble, on est resté seuls sans fusionner entre les sous-fédérations de Syntec. » (E2, CFDT)

Certains vont même jusqu'à critiquer le fonctionnement de la démocratie sociale au sein de l'économie numérique, considérant que la quasi-hégémonie de Syntec Numérique conduit à une représentation idéalisée des entreprises du numérique :

« Le dialogue social dans l'économie numérique, pour nous c'est tout simplement catastrophique, en tout cas l'aspect démocratie sociale. Le secteur est très en retard. L'esprit de la démocratie sociale est très peu respecté dans notre industrie. [...]. On le voit à travers la prise en compte de certains acteurs par les pouvoirs publics, les médias, les entreprises, les institutions. On voit qu'il y a un oubli, une ignorance, voire un mépris des représentants salariaux et plus généralement de la société civile, ne serait-ce que les représentants des logiciels libres. » (E8, MUNCI)

Du point de vue du fonctionnement interne de la branche, l'absence d'unité s'apprécie au regard des divergences de points de vue entre organisations professionnelles perçues par les représentants syndicaux. D'une part, le positionnement des deux organisations professionnelles, Syntec et CINOV-IT n'est pas nécessairement identique selon les sujets traités. A ce titre, les propos d'un représentant syndical sont éclairants :

« Côté patronal il y a Syntec et CINOV. Avant on n'entendait pas CINOV, maintenant on les entend, ils apparaissent. Avant il y avait les deux, mais qu'un seul ne parlait. Maintenant, les deux parlent. Et ce ne sont pas les mêmes acteurs. Chez Syntec, on a des DRH. Chez CINOV on a les patrons, ils comprennent plus facilement. Par exemple, pour le fonds mutuel, ils sont d'accord, ils ont compris que ça ne représentait pas grand-chose en termes de coût. Syntec n'est pas d'accord. » (E2, CFDT)

D'autre part, au sein même de Syntec, les divergences d'intérêts et de position entre les syndicats constituant la fédération (Syntec Numérique, Syntec Ingénierie, Syntec Etudes et Conseil, Union française des métiers de l'évènement) peuvent contribuer à complexifier le dialogue social et l'obtention d'avancées sociales. L'exemple des augmentations des minima salariaux en constitue le point le plus emblématique. Confrontés à des problématiques économiques singulières, les entreprises des différents secteurs constituant la branche professionnelle n'envisagent pas les mêmes évolutions de salaire. Ainsi qu'en atteste un représentant syndical de la branche, les revalorisations salariales peuvent se faire au rabais :

« Parfois, on gagnerait à avoir une approche spécifique. Pour les grilles de salaires par exemple, entre les bureaux d'études et les SSII c'est différent. On pourrait avoir +1,5 % pour les SSII et +0,3 % pour les bureaux d'études. Vu que tout est ensemble on s'en sort avec +0,3 % pour tout le monde. » (E6, CGT)

Au final, la branche fait face à des défis centraux, notamment en ce qui concerne la gestion de la main d'œuvre et des politiques d'emploi, dans un contexte de croissance de l'activité. L'externalisation d'activités productives donne matière à cette croissance et nourrit un secteur plus faible syndicalement.

Là où on avait des syndicats relativement puissants dans les grands comptes avec des conventions collectives anciennes, beaucoup d'emplois sont passés sous Syntec où le syndicalisme est vraiment très en retard ». (E8, MUNCI)

On constate a contrario des volontés chez certains syndicats d'entreprises de quitter la CCN Syntec afin de disposer de meilleurs avantages pour les salariés. Le renforcement de la capacité d'action des syndicats et des représentants du personnel dans cette branche atomisée et plurielle reste en tout cas un enjeu majeur, dans un contexte où celle-ci fait figure de laboratoire des nouvelles formes d'emploi de demain. Le consultant informatique free-lance représente peut-être ainsi davantage ces nouvelles formes d'emploi qui se développent actuellement que le chauffeur de VTC relié à la plateforme Uber tant mentionné dans la presse.

Synthèse

Les ESN jouent un rôle fondamental dans l'économie numérique. D'une part, elles en constituent le cœur en termes de secteur productif ; d'autre part, elles participent à la numérisation de l'économie tout entière. Elles sont donc à la lignée de la perspective industrielle et de la perspective servicielle présentées dans la première partie du rapport.

D'un point de vue économique, la branche des services et applications informatiques est dynamique. Les évolutions tendancielle et récentes sont marquées par une hausse de l'activité et des emplois, alors que dans les secteurs tels que les télécoms, les problématiques sont davantage marquées par les restructurations et la question du maintien d'emplois sur le territoire. La capacité à capter la valeur et à générer des emplois se situe aujourd'hui essentiellement sur ce champ d'activité. Dans une logique d'écosystème, les liens le long de la filière numérique entre les producteurs d'outils et les prestataires de services sont de plus en plus évidents. Du point de vue de la dynamique sectorielle et des branches, certaines entreprises de la métallurgie (fabricants d'équipements) deviennent de facto des entreprises de prestation de services immatériels, mais restent rattachées à la convention collective d'origine.

A la différence des autres branches évoquées précédemment, la formulation des enjeux par les représentants syndicaux n'est ainsi pas orientée autour des aspects de politique industrielle et de maintien d'un tissu productif sur le territoire national, mais s'oriente plutôt autour de problématiques liées à la régulation de la relation d'emploi :

- Comment penser les nouvelles formes d'emploi ?
- Quelles évolutions en termes de conditions de travail ?
- Quelles stratégies RH pour quels résultats ?
- Etc.

L'identité de la branche et son potentiel rôle moteur restent très largement dépendants des rapports institués entre et au sein des organisations professionnelles (coexistence de deux organisations patronales, un champ d'application très vaste). D'autre part, les questions soulevées par les nouvelles formes de mobilisation du travail (formes d'emplois à la frontière de l'emploi salariat, conditions réelle de travail, accès à la formation, etc.) sont difficilement traitées au sein des entreprises, quand dans le même temps les organisations syndicales nationales n'ont pas encore tous une approche théorique constituée sur ces questions nouvelles.

3. De nouveaux lieux pour un dialogue social propre à l'« économie numérique » ?

Nous avons insisté dans la première partie de ce rapport sur les différentes façons de s'approprier le terme d'économie numérique. Il s'agit d'un objet recouvrant des réalités diverses. D'un point de vue sémantique, le terme est celui mis en avant aujourd'hui dans les discours, comme l'ont été hier et avant-hier ceux de « robotisation », d'« informatisation », de « nouvelle économie » ou encore de « NTIC ». On peut cependant tenter d'approfondir cette notion en repérant différentes approches, notamment en soulignant l'importance des usages à laquelle renvoie cette notion (chose qui était absente avec les autres concepts) ainsi que l'aspect transversal et sociétal des révolutions en cours (et non uniquement centrés sur la sphère productive et les questions de productivité).

L'économie numérique recouvre différents secteurs économiques et différents lieux de dialogue social au niveau de la branche, comme nous venons de le voir dans la seconde partie. Certains secteurs sont en croissance alors que d'autres sont en restructuration. Le cœur de l'économie numérique recouvre ainsi des réalités multiples. Par ailleurs, la plupart des autres secteurs économiques sont également sous le coup de transformations des métiers, des chaînes de valeur et du travail par le développement des outils et usages numériques. Il n'est pas possible de mentionner de façon exhaustive l'ensemble des thématiques de dialogue social qui parcourent ainsi les autres secteurs, du commerce à la santé en passant par le tourisme ou l'éducation. Le lieu de la branche reste donc pertinent pour poser des problématiques spécifiques et singulières à un secteur d'activité.

Néanmoins faut-il aller au-delà et tenter de donner corps et consistance à un dialogue social élargi, transversal, propre à la « filière » ou à l'« écosystème » numérique ? Est-ce tout simplement possible ? La question que nous tentons de développer ici est de savoir si de nouveaux lieux peuvent être investis par les partenaires sociaux pour poser les questions propres aux dimensions transversales de l'économie numérique. Dans le schéma présenté en première partie, nous distinguons en effet les dimensions *sectorielles* à celles *transversales*. Les dimensions sectorielles sont adéquatement appréhendées par le dialogue social de branche et d'entreprise, mais à quel niveau sont abordées les questions transversales ? De la même façon, notre distinction entre dimension *industrielle* et dimension *servicielle* nous permet également d'interroger l'existence de nouveaux lieux de dialogue social : si les questions industrielles sont correctement abordées dans le cadre du dialogue social traditionnel, à quel niveau peut-on se pencher sur les aspects plus serviciels ainsi que sur les questions relatives aux usages ?

Ces questions prennent sens alors que l'idée de « filière » a été revalorisée dans le discours politique et la politique industrielle de ces dernières années. Des comités de filière ainsi que des contrats de filière ont été développés. S'agit-il de nouveaux *lieux* propices à aborder ces nouveaux registres ? Dans une perspective transversale et centrée sur les usages, y a-t-il également de nouveaux *objets* à traiter dans le cadre du dialogue social ? Nous abordons successivement ces différentes questions dans cette partie qui se veut avant tout interrogative.

3.1. Dynamique de filière et création des comités stratégiques de filière

Pour faire face à la crise financière de la fin des années 2000 mais également pour répondre aux différents constats portés sur le manque de coopération entre les donneurs d'ordres et les sous-traitants industriels, plusieurs travaux ont remis au goût du jour l'idée de filière. C'était par exemple l'un des points mentionnés lors des Etats généraux de l'Industrie en 2009. Ce « **retour des filières** » est l'un des axes de travail de la Conférence nationale de l'industrie (CNI), créée en 2010. Le rôle de cette instance consultative est d'éclairer et conseiller les pouvoirs publics sur la situation de l'industrie et des services à l'industrie en France, aux niveaux national et territorial. Devenu le Conseil national de l'industrie en 2013 à la suite du Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi, lui-même issu des réflexions du rapport Gallois, le CNI a comme objectif de « promouvoir des pactes entre les industries qui dépendent les unes des autres ». Il regroupe des représentants des entreprises industrielles, des organisations syndicales représentant les salariés de l'industrie, des personnalités qualifiées, des élus, des représentants des collectivités territoriales et des membres de l'administration. Le collège des entreprises industrielles compte 15 membres et celui des salariés de l'industrie 10 membres (2 membres pour chaque organisation syndicale représentative au niveau national).

L'orientation « filière » s'est instituée à travers la création de douze **Comités stratégiques de filière (CSF)** en septembre 2010, auxquels se sont ajoutés deux nouveaux comités en 2013.⁶⁶ Leur création a pour objectif de favoriser l'innovation, l'activité – et notamment les exportations –, et l'emploi. Ainsi, la plupart des comités fonctionnent à partir de groupes de travail dont l'objet est de traiter les questions de formation, de relations interentreprises, de développement durable, de partenariats de recherches, etc. « Le CNI préside à l'élaboration de contrats de filières par chacun des comités stratégiques de filière (CSF) qui, à partir d'une convergence de points de vue entre industriels, organisations syndicales et l'État, s'accordent sur les enjeux de la filière, retracent les engagements réciproques des industriels et de l'État et identifient les actions à déployer prioritairement ».⁶⁷ L'un des comités stratégiques de filière porte ainsi précisément sur le numérique (voir ci-dessous, 3.2).

Des comités régionaux sont créés en 2012 afin d'assurer le relais de la dynamique instituée sur le plan territorial. Par ailleurs, 34 projets industriels qualifiés de « priorités de politiques industrielles » ont été lancés en 2013.⁶⁸ Chacun de ces projets relève d'un comité de filière.

Le retour des filières

Le concept de filière date des années 1950. Il a connu une évolution mouvementée qui reflète les évolutions socio-économiques de la France et la manière d'envisager l'action publique en matière industrielle. Sur la base d'un rapport détaillé de La Fabrique de l'Industrie (Bidet-Mayer, Toubal, 2013), nous pouvons retracer les évolutions de ce concept.

Le concept de filière fut d'abord utilisé afin de décrire les relations au sein d'un secteur, l'agroalimentaire. Ce n'est qu'à partir des années 1960-70 qu'il est utilisé, non plus seulement à des fins descriptives et analytiques, mais dans une logique d'action planificatrice de l'État. Nous sommes alors au plein cœur de l'époque fordiste, de l'État stratège et des « champions nationaux » (Elf-

⁶⁶ Les 14 comités stratégiques de filière sont les suivants : Automobile, Biens de consommation, Bois, Chimie-Matériaux, Construction aéronautique, Construction ferroviaire, Construction navale, Eco-industrie, Filière nucléaire, Industries agro-alimentaires, Industries de santé, Mode et Luxe, Numérique, et Industrie extractives et premières transformations.

⁶⁷ Site du Ministère de l'économie, <http://www.entreprises.gouv.fr/conseil-national-industrie/cni>, consulté le 19/08/15.

⁶⁸ On peut citer par exemple les énergies renouvelables, les biotechnologies médiales, les véhicules à pilotage automatique ou le *cloud computing*.

Aquitaine, Dassault ou Thompson, etc.). À travers la notion de filière, c'est l'intégration verticale et la maîtrise des processus de production qui est étudiée et valorisée.

Les années 1970 sont marquées par de nouvelles stratégies industrielles. Les crises du choc pétrolier de 1973-1974 et l'intensification de la concurrence internationale conduisent l'État à élaborer des stratégies de différenciation aboutissant à orienter l'activité vers certaines filières. Ainsi, d'un côté, certaines branches historiques telles que la sidérurgie sont quelque peu délaissées tandis que d'autres sont encouragées : l'aéronautique, le nucléaire, etc.

Les années 1980-2000 marquent le recul de l'engagement de l'État en tant que stratège industriel. C'est l'heure de la désintégration verticale, des privatisations et la mise en concurrence à l'échelle européenne des grandes industries. L'évolution du « secteur » des télécommunications en a fourni un exemple significatif. L'État stimule l'innovation et la recherche mais ne tient plus les rênes des projets industriels de grande ampleur.

Ces dernières années correspondent à un regain d'intérêt vers la notion de filière pour l'action publique. La désintégration verticale de nombreuses grandes firmes et l'émergence corrélative de la « firme réseau » de même que la forte tertiarisation de l'économie au cours des deux dernières décennies invitent à repenser les questions de création de valeur et de compétitivité. En effet, la création de valeur ne dépend plus simplement de la capacité des entreprises à être performante individuellement, mais elle est également fortement liée à la qualité des coopérations entre les différents acteurs intervenant dans la réalisation d'un service final (entreprise privée, organisme de recherche, acteurs publics, syndicats, clients).

Avec les **contrats de filière**, l'idée est de contractualiser des engagements entre Etat et industriel autour d'actions de développement d'une filière. Un point important concerne le développement de solidarités entre grands groupes et PME. L'Etat peut intervenir par des aides à la filière. Le premier de contrat de filière a ainsi concerné l'industrie automobile (octobre 2012). Il porte notamment sur l'établissement d'une vision commune à la filière concernant les prévisions de production et les orientations stratégiques, sur la définition des axes prioritaires pour la R&D, sur le renforcement des filières métiers de la sous-traitance et l'internationalisation des acteurs. Le contrat de filière débouche sur des négociations internes aux constructeurs. Le groupe automobile PSA a engagé en mai 2013 des négociations avec les syndicats sur la compétitivité de ses usines et un accord de compétitivité a été mis en place en octobre 2013, signé par quatre organisations syndicales représentant 62 % des salariés (FO, CFTC, CFE-CGC, SIA ; CGT et CFDT ont rejeté l'accord). Renault avait également conclu un accord de compétitivité en mars 2013 (avec la CFDT, la CFE-CGC et FO). Les accords prévoient une restructuration importante de l'appareil productif avec plusieurs milliers de suppression de postes (2000 chez PSA, 7500 chez Renault) sans licenciement, ainsi que des mesures de modération salariale, en contrepartie de la garantie de production de véhicules en France et de la non-fermeture de sites (la fermeture du site d'Aulnay avait été décidée avant cet accord).⁶⁹ Ces exemples montrent bien qu'une finalité du contrat de filière peut être la négociation formelle d'entreprise.

⁶⁹ L'Usine nouvelle, « Comparatif : l'accord compétitivité Renault vs le nouveau contrat social PSA », 24/10/13, consulté le 19/08/15. <http://www.usinenouvelle.com/article/comparatif-l-accord-competitivite-renault-vs-le-nouveau-contrat-social-psa.N211956>

Les objectifs de la nouvelle stratégie de filière industrielle de 2013

« La nouvelle stratégie de filières industrielles présentée par le Ministre du redressement productif en Conseil des ministres du 30 janvier 2013 vise à :

- consolider les industries existantes par une politique de solidarité privilégiant le « donnant – donnant » au sein de chaque filière ;
- structurer et catalyser les filières industrielles par la mise en œuvre de plans de déploiement de solutions garantes d'activités sur le territoire, et de perspective à l'export ;
- investir dans les technologies clefs de long terme, entre autres au travers du Programme de Soutien à l'innovation de Rupture (PIA) qui permettra de soutenir les réponses à des défis industriels structurants. »⁷⁰

3.2. La création du comité stratégique de la filière numérique

La création d'un Conseil stratégique des technologies de l'information et de la communication date de 2004. Son rôle était alors « d'éclairer, par la confrontation des points de vue et des analyses, les choix stratégiques du Gouvernement dans le domaine des technologies de l'information. » Dans la lignée du retour des filières évoquée ci-dessus, un Comité stratégique de filière « STIC » (Services et technologies de l'information et de la communication) est créé en 2010. Il sera renommé en 2013 Comité stratégique de la filière numérique (CSFN). La création de ce comité correspond à une volonté politique de créer une dynamique de filière en réunissant des acteurs provenant des différents secteurs du numérique : opérateurs de télécommunication, industriels de l'informatique et/ou de l'électronique, services informatiques, administrations et collectivités locales, représentants patronaux et syndicaux. En parallèle, est créé un Observatoire du numérique (2011) dont l'objet est de contribuer à la construction d'informations relatives à l'économie numérique.

L'Observatoire du numérique, un enjeu de production d'information

La création de l'Observatoire du numérique fait suite au constat de l'impact important du numérique sur l'activité économique. Qu'il s'agisse de la croissance, de la productivité, de l'innovation ou de l'emploi, le numérique joue un rôle économique important.

Pour autant, les sources sont assez disparates et parfois incomplètes sur l'ensemble du champ relevant de l'économie numérique. La création de l'Observatoire du numérique sous impulsion gouvernementale répond à ce besoin.

L'Observatoire est composé de représentants d'organisations professionnelles, de syndicats, d'organismes publics, de pôles de compétitivité et de personnalités qualifiées.

Ses missions sont doubles :

- Rassembler, enrichir et diffuser auprès des acteurs publics et privés des données sur l'économie numérique ;

- Rendre possible l'émergence d'espaces de réflexions sur le numérique à travers la réalisation diagnostics économiques, sociaux et sociétaux, ainsi que d'études prospectives ou sectorielles.

Sept groupes de travail ont été créés : secteur producteur de TIC ; infrastructures ; emploi, formation et RSE ; usages grand public et activités en ligne ; usages et compétitivité des entreprises, administration numérique ; macroéconomie.

Seuls les groupes de travaux Emploi, formation et RSE et macroéconomie contiennent parmi leurs membres des représentants syndicaux.

⁷⁰ Source : dgcis.gouv.fr

L'idée sous-jacente est ainsi de contribuer à créer un écosystème performant et vecteur d'innovation afin de faciliter l'émergence de nouveaux usages, de favoriser la réalisation de gains de productivité et de développer l'emploi sur le territoire français. L'enjeu est bien de créer des nouvelles formes de coopération entre acteurs par une impulsion étatique, selon une approche « top-down » que l'on retrouve aussi, par exemple, dans les logiques de « pactes pour l'emploi », nationaux ou territoriaux, qui se sont développés en France et dans d'autres pays européens ces dernières décennies. En ce sens, cette logique de comitologie et de pacte pour l'emploi n'a rien en soi d'innovant. C'est davantage l'objet sur lequel elle porte qui est nouveau, à savoir les acteurs multiples de l'écosystème numérique, réunis selon une logique de filière et de transversalité.

Une nouvelle impulsion est donnée en 2013 avec la signature du « contrat de filière », un changement de mandat au niveau de la présidence ainsi que des missions renouvelées pour le comité. Les nouvelles orientations données aux CSFN sont les suivantes :

- Travailler à la mise en œuvre effective des actions prévues par le contrat de filière, en particulier ses volets exportation, emploi et compétences, développement durable.
- Faire émerger de nouvelles propositions d'actions de la filière lui permettant de développer sa compétitivité et son activité dans le domaine du logiciel et des nouveaux services et usages de l'Internet.

Dans les différents comités stratégiques de filières, des contrats de filière sont ainsi élaborés de façon à fixer des objectifs et des moyens, ainsi qu'une méthode de travail. Le comité stratégique de filière des industries du Numérique a défini sept axes, cinq portant sur des questions transverses à la filière et deux concernant des secteurs d'avenir, à fort potentiel en termes de croissance et d'emplois. Ils peuvent être résumés autour de trois ambitions déployées au sein des groupes de travail : faire émerger une GPEC de filière, favoriser l'emploi sur le territoire français, développer des produits de qualité et vecteurs d'innovation. Ces différents axes de travail correspondent aux domaines pour lesquels, selon le rapport du CNI de 2013, « d'une part, une action conjointe des acteurs de la filière et de l'État peut contribuer significativement à la croissance et à l'emploi et, d'autre part, le CSF Numérique est susceptible d'apporter une contribution concrète. »

Les sept axes du contrat de filière « numérique », 2013

- Définir une stratégie de filière concernant l'emploi, les compétences et les métiers : l'ambition d'une GPEC de filière passe en premier lieu par la définition d'un « tableau de bord emploi/compétences »
- Développer l'alternance dans la filière et la formation aux métiers du très haut débit
- Développer la responsabilité sociale des entreprises (RSE) dans la filière : la RSE est vue comme un facteur différenciant pour les entreprises françaises. L'objectif est de parvenir à un accord RSE de filière et des accords de branche
- Améliorer durablement les relations entre entreprises dans la filière : par le recours à la médiation.
- Développer l'activité à l'export des entreprises françaises du numérique ;
- Accélérer le développement du sans-contact mobile : il s'agit de développer une série de services pour lesquels la France a des atouts productifs
- Ouvrir le chantier des villes et territoires numériques.

L'adoption du contrat stratégique de filière numérique a marqué une première étape, basée sur la réalisation d'un diagnostic partagé. Le comité de filière numérique semble cependant souffrir de nombreuses réticences initiales d'un point de vue politique. Ce premier contrat de filière de 2013 serait insuffisamment ambitieux et trop centré sur les infrastructures, pas assez sur les entreprises du numérique et sur la question des usages.⁷¹ Pour reprendre notre grille d'analyse proposée dans la première partie, le comité de filière aurait donc adopté une perspective industrielle transversale à défaut d'une perspective servicielle transversale. Pour l'article de la revue *L'Usine digitale* cité ci-dessus, ce premier projet n'incluait « rien (...) sur les usages d'avenir. En se rebaptisant CFS numérique, l'ex CSF STIC a élargi les attentes, mais n'a pas forcément réussi à sortir de son périmètre télécoms. Il va devoir élargir son horizon. » L'Etat a voulu à la suite de ce contrat faire évoluer les travaux du CSF Numérique afin qu'ils prennent davantage en compte la question des usages, des nouveaux services et du logiciel, sans pour autant délaisser les sujets industriels (Rapport CNI 2013, p. 181). Toutefois, à ce jour aucun nouveau contrat de filière centré sur les usages n'a été signé.

La gouvernance du CSF a été renouvelée en 2014 articulée autour de trois instances : le CSF Numérique plénier, composé d'une cinquantaine de membres ; le bureau, composé de représentants des organisations syndicales de salariés membres du Conseil national de l'industrie et de personnalités représentatives des principales sous-filières de la filière numérique ; un comité opérationnel chargé d'organiser au quotidien les activités du CSF. Trois groupes de travail ont également été créés : un groupe de travail « emploi et compétences », un groupe de travail « exportation », et un groupe de travail « économie circulaire ».

Très concrètement, le résultat « visible » du CSF Numérique est la formulation d'avis sur les plans industriels établis dans le cadre de la « Nouvelle France industrielle ». Douze avis ont été rendus au premier semestre 2014 sur les plans industriels suivants : cloud computing, supercalculateurs, logiciels embarqués, réalité augmentée, e-éducation, cybersécurité, souveraineté télécom, services sans contact, objets connectés, robotique, nano électronique et big data.

Le rapport 2014 du CNI reconnaît une faible activité du groupe de travail « emploi et compétences » et un degré d'avancement insuffisant des objectifs clés du contrat de filière qui s'y rapportent.

Une des difficultés de ce travail sur les aspects RH – notamment l'établissement d'un tableau de bord sur les emplois et les compétences – porte justement sur le fait que la filière numérique s'inscrit dans trois branches différentes (Syntec, télécoms et métallurgie). C'est justement ce que note le « reporting » de l'avancement du plan d'action dans une colonne « commentaires ».⁷² Peut-on alors considérer ce nouveau lieu comme un lieu de dialogue social transversal, alors que celui-ci note comme frein la pluralité des sources conventionnelles au sein de la filière ?

⁷¹ A. Barbaux, « Installation chaotique pour le comité stratégique de filière numérique », *L'Usine digitale*, 5/07/2013. <http://www.usine-digitale.fr/article/installation-chaotique-pour-le-comite-strategique-de-filiere-numerique.N200854>

⁷² CNI, « Comités stratégiques de filière - Avancement des plans d'actions des contrats de filière - T1 2015 », disponible ici : <http://www.entreprises.gouv.fr/conseil-national-industrie/avancement-des-plans-d-action-des-contrats-filiere>

3.3. Le comité stratégique de la filière numérique, un lieu de dialogue social ?

Un lieu de dialogue social informel et de production collective d'une connaissance commune

La fonction du comité stratégique de la filière numérique, comme celle des autres comités de filière lancés sous l'égide du Conseil national de l'industrie, n'est **pas à proprement parler de développer un dialogue social formel. Les comités ont été créés pour développer les relations inter-entreprises au sein des filières afin de favoriser *in fine* la croissance et l'emploi.** Comme le soulignent la plupart des représentants syndicaux rencontrés siégeant au CSFN, si un contrat a été signé, il ne s'agit pas formellement d'un accord engageant organisations patronales et syndicales. Par ailleurs, les négociations qui ont lieu au sein du CSFN ne concernent pas des droits sociaux, mais ont plutôt trait à des questions économiques. Les acteurs présents au CSFN ne sont d'ailleurs pas les mêmes que ceux présents au niveau des branches. Alors que les représentants syndicaux ont à faire à des représentants provenant davantage des directions des ressources humaines ou des relations sociales au sein des branches, experts en matière de négociation sociale, ils sont par comparaison au tour de la table avec des représentants de directions opérationnelles au sein du CSFN.

Toutefois, de par la présence de représentants syndicaux en son sein⁷³ et l'objet de ses axes de travail, le comité stratégique de filière et avec lui l'Observatoire du numérique peuvent être appréhendés d'une certaine manière **comme un lieu de dialogue social informel et en puissance** :

- Des questions économiques traitées découlent de nombreux sujets d'ordre social qui relèvent des champs de compétences des organisations syndicales : emploi, formation, gestion des compétences, développement de l'alternance, RSE, etc. Des axes de travail portent sur ces thématiques propres à de la négociation classique de branche ou d'entreprise (voir encadré plus haut sur les axes de travail du CSFN).
- Le contrat de filière renvoie aux branches professionnelles le soin d'élaborer un accord de filière RSE ainsi que, le cas échéant, des accords de branche spécifiques.
- Le contrat de filière prévoit également la mise en place d'un tableau de bord détaillé relatif aux stratégies des entreprises dans la filière numérique et leurs impacts en termes d'emploi et de métier, ainsi qu'aux formations développées pour suivre les évolutions sectorielles.
- Le développement du comité stratégique de filière contribue à développer une certaine connaissance autour du numérique, à l'instar de ce qui peut se faire dans certaines branches. Les données construites *via* l'Observatoire du numérique de même que les engagements pris dans le contrat de filière en matière de tableau de bord sur l'emploi et les compétences en constitue les exemples les plus nets.

En somme, il paraît inapproprié de qualifier l'activité du CSFN et de l'Observatoire du numérique comme relevant du « dialogue social » à proprement parler, au sens où les échanges de points de vue et les discussions n'ont pas pour objet la production d'accords s'appliquant aux entreprises de la branche et ne se placent pas dans le registre formel de la négociation. Néanmoins, ces discussions permettent d'échanger entre acteurs au-delà des frontières habituelles (de l'entreprise, de la branche) sans se placer dans le cadre imposant de la négociation interprofessionnelle. **Au niveau de l'« écosystème » ou de la filière numérique, on pourrait ainsi parler de la production collective d'une connaissance commune**, qui passe par l'identification de problématiques partagées entre

⁷³ Les cinq organisations syndicales représentatives (CGT, CFDT, FO, CFE-CGC, CFTC) sont membres du bureau.

acteurs représentant différents segments de cette filière. Ce travail collectif de connaissance commune reste néanmoins « cadré » par les pouvoirs publics, le contrat de filière étant impulsé par le gouvernement et la Direction générale des entreprises. Bien que la discussion porte peu sur les normes essentielles du rapport salarial, il semble toutefois possible d'avancer l'idée que certaines fonctions du dialogue social de branche (telles que l'observation ou l'aménagement des transformations de l'activité économique, la médiation de l'action publique, l'expertise partagée en matière d'emploi) sont réalisées, en partie, à ce niveau. A titre exemple, le travail réalisé sous l'égide de l'Observatoire du Numérique participe au développement d'une meilleure visibilité sur les transformations en cours au sein de l'économie numérique. C'est donc dans sa composante « cognitive », c'est-à-dire la production d'une connaissance commune et partagée (Mias, 2014), que nous pensons que ce comité stratégique peut agir en tant qu'élément d'un dialogue social au niveau transversal de la filière numérique.

L'existence de ces nouveaux lieux de concertation pose la question de l'évolution des formes institutionnelles du dialogue social quand ils se tiennent sur des nouveaux espaces, tels que par exemple le niveau territorial (Perrat, 2009). Ces réflexions peuvent être reprises pour étudier ces comités de filière comme nouveaux lieux de dialogue social. On quitterait les terrains bien stabilisés juridiquement et par la pratique de la négociation pour explorer de nouveaux espaces moins stabilisés et formalisés. Du point de vue de la procédure, ces nouveaux espaces fonctionnent selon Perrat selon une logique de « négociation intégrative », « orientée vers l'atteinte d'objectifs communs, dans un contexte où les intérêts des parties sont convergents (ou complémentaires) et s'inscrivent dans une démarche de type résolution de problème ». Cette logique se distingue de celle de la « négociation distributive », « qui renvoie aux stratégies et tactiques mises en œuvre dans un contexte de divergence d'intérêts, où les parties cherchent à maximiser leurs gains » (Jobert, Guariello et Heidling, 2009⁷⁴). Jusqu'où peut fonctionner cette logique participative et de communauté d'intérêts ?

De nombreuses limites à la dynamique de dialogue social

En pratique, plusieurs séries de limites conduisent en effet à limiter la portée de cette dynamique de dialogue social au sein du CSFN.

En premier lieu, le CSFN apparaît aux yeux de plusieurs acteurs syndicaux avant tout comme **un outil de politique gouvernementale**, impulsé par l'Etat, afin de faciliter la mise en œuvre de projets déterminés *ex ante*. Certains syndicats dénoncent ainsi le fait d'être placés dans une logique de *suivi*.

« Par exemple, apparaissent les 34 projets industriels dont 13 relèvent du numérique [il s'agit du plan gouvernemental « Nouvelle France Industrielle » présenté en septembre 2014]. On n'a jamais été saisis, informés ou consultés avant d'avoir l'info par la presse. Et on nous demande d'accompagner les plans. On refuse. On n'est pas là pour accompagner les plans gouvernementaux. » (CGT CSFN)

Plus largement se pose la **question de la capacité d'action et d'engagement des acteurs syndicaux**, au-delà de leur participation à la production d'une connaissance commune.

⁷⁴ La distinction entre négociation distributive et négociation intégrative étant reprise à Walton et McKersie (1965).

« Le CSFN, c'est un espace supplémentaire, mais ce n'est pas un espace de discussion. Donc, ça ne dispense pas d'un espace de discussion. Mais ça renvoie à la question : quelle est la capacité d'engagement des acteurs ? La vocation initiale des CSF c'était de développer l'emploi. Or, on ne peut pas s'engager. C'est d'autant plus important qu'il s'agit d'un secteur stratégique qui permet aux autres de créer de l'emploi. Mais en même temps, nous on en perd. Ce n'est pas crédible. » (E3, CFE-CGC)

Néanmoins pour ce représentant syndical au CSFN, le travail commun permettrait plus facilement de travailler en intersyndicale : ce lieu transversal aurait donc des retombées en termes de pratiques syndicales aux niveaux inférieurs, notamment dans les entreprises. Il s'agit bien d'un effet indirect de la production d'une connaissance commune : la communication permet de mieux se connaître et d'engager des actions par la suite.

« L'un des intérêts du CSFN c'est que ça a facilité la mise en place d'une intersyndicale. Ce qui fait que quand une grosse restructuration touche les gros acteurs, on arrive assez facilement à ce qu'une intersyndicale se mette en place. » (E3, CFE-CGC)

La capacité d'action des syndicats peut également être renforcée dans le cas où des déclinaisons territoriales des comités de filière sont mises en place. En février 2013, un contrat de filière « chimie-matériaux » (le quatrième de la série) a été signé entre l'Etat et les représentants patronaux, à la suite du CNSF créé en 2011. Des expériences innovantes sont à noter dans cette filière comme la création d'un comité stratégique de filière régional en Rhône-Alpes, le premier du genre. Impulsé par le gouvernement, il pose cependant un problème de doublon avec le Comité stratégique prospectif (CSP) créé sous l'impulsion de la Région et regroupant l'Etat, la profession et les organisations syndicales. Néanmoins cette initiative est intéressante à mentionner car la logique d'un dialogue social de filière se couple ici à une problématique propre de dialogue social territorial. Pour Perrat (2013), la proximité est une ressource pour l'action :

« la proximité géographique rend ces rapprochements institutionnels plus effectifs, les engagements des uns et des autres étant plus difficilement contournables puisque les stratégies "privées" de chacun des acteurs se voient ainsi exposées sur un même "espace public". Des améliorations concrètes (formations enrichies, amélioration des conditions de travail, évolution de carrière positive...) peuvent donc en ressortir. »

Par ailleurs, les axes du contrat de filière ont peu fait l'objet de développements depuis la signature, le rôle du comité s'étant jusqu'à maintenant surtout concentré autour de la **formulation d'avis** sur les 34 plans industriels proposés par l'administration. Si le contrat de filière était ambitieux dans ses termes (engager des discussions en vue de la conclusion d'un accord de branche RSE, volonté de produire des données précises sur l'emploi et les compétences), tous les représentants syndicaux rencontrés font le constat d'avancées très limitées en pratique. Un syndicaliste reproche le manque d'ambition, estimant que ces 34 plans restent situés dans une logique de niche, mais ne constituent

pas globalement une véritable « *politique industrielle* » (CGT CSFN). En mai 2015, ces 34 plans industriels ont été restructurés en 10 projets industriels par le ministre de l'Economie.⁷⁵

En dernier lieu, de nombreux représentants syndicaux estiment que **la capacité de débattre de sujets de fond relatifs à l'économie numérique s'érode au fil du temps**. Ceci vient donc réduire le constat d'une dynamique collective de connaissance commune. Des sujets tels que le maintien de l'appareil productif en France ou la place des usages dans le développement du numérique ne seraient ainsi pas abordés en profondeur. Pour le représentant de la CFE-CGC, « *le point positif du CSFN, c'est que ça permet de la communication. Mais le seul truc un peu dommage, c'est que ce n'est pas assez organisé pour travailler sur de vrais sujets porteurs de valeur ajoutée.* » De même, l'analyse des « causes » des destructions d'emploi ne serait pas abordée. Le représentant de la CGT souhaiterait être associé au suivi des décisions prises, par exemple dans le contrôle des engagements en matière d'emploi. Il cite le Plan Nano de 2012 et une promesse de création de 6 000 emplois. Selon lui le chiffre effectif est bien inférieur.

De nouveaux objets pour les partenaires sociaux ?

Pour les syndicats, un enjeu central est celui de leur capacité à s'approprier ces multiples dispositifs émergents. Perrat (2009) remarque, au sujet de nouveaux lieux du dialogue social territorialisé, à partir d'une recherche dans plusieurs régions, que les syndicats parviennent le plus souvent à obtenir la participation à des commissions traitant de questions périphériques aux projets et non directement sur le projet en tant que tel. La question est celle de la capacité à développer une véritable réflexion sur les mutations technologiques et productives.

On observe dans les entretiens réalisés une réflexion avancée sur de **nouvelles thématiques** plus « sociétales » ou du moins un élargissement des problématiques au-delà de la stricte question de la régulation des droits sociaux. Le **rôle économique de l'Etat**, on l'a vu, était abordé notamment par le prisme de la commande publique et de la régulation du marché dans une approche avant tout sectorielle, notamment dans le secteur des télécoms ou des infrastructures (seconde partie du rapport). Dans la perspective davantage transversale du comité de filière, la thématique de la responsabilité sociale ou sociétale des entreprises est plus ou moins investie par les syndicats comme un nouvel objet porteur pour le dialogue social. Les responsables de la CGT et de la CFE-CGC en parlent directement dans les entretiens, tandis que FO estime cela secondaire. Ainsi, la CGT attendait que le contrat de filière soit davantage orienté sur ces questions de **responsabilité sociale des entreprises** (RSE), par le biais desquelles des formes de protection de l'industrie nationale peuvent être imaginées.

« A propos du contrat de filière, on attendait qu'on mette plus l'accent sur la RSE. Il en est fait état, mais très faiblement. Un des moyens de réengager de la conception/fabrication, c'est de trouver un moyen de doter les produits d'un autre contenu social et d'assurer une production dans des conditions acceptables. C'est un moyen de s'appuyer sur l'ouverture des frontières mais d'y mettre des limites. Les équipements et contenus ne peuvent pas

⁷⁵ A.-S. Bellaïche, « Adieu les 34 plans, vive les 10 solutions de la Nouvelle France industrielle », *L'Usine nouvelle*, 19 mai 2015. <http://www.usinenouvelle.com/editorial/adieu-les-34-plans-vive-les-10-solutions-de-la-nouvelle-france-industrielle.N329990>

être faits dans des conditions dégradantes. Le but c'est de s'assurer que j'achète du socialement responsable (...). C'est ça qu'on attendait, si on veut moraliser, il faut que les donneurs d'ordre se voient contraints d'accepter des produits socialement responsables. L'enjeu, pour être clair, il n'est pas sur les salaires. Quand on fabrique des semi-conducteurs, les fournisseurs sont européens. Et les prix, c'est des prix mondiaux. La main d'œuvre est marginale là-dedans. Par contre, ce qui peut faire la différence, c'est que l'éther de Glycol soit interdit. En Corée, il y a des morts, des leucémies, etc. qui sont attribués à cela. C'est ça qu'il faut arriver à imposer : les conditions sociales de fabrication. Chez Samsung par exemple, il y a une forte interdiction des syndicats. » (E5, CGT)

La CFE-CGC note des timides avancées sur la RSE :

« Le seul truc qu'on a pu faire c'est de dire que la RSE, ça serait bien d'en faire un avantage concurrentiel. Par exemple, dans les marchés publics, il pourrait y avoir des clauses là-dessus. Ça, c'était assez unanime, ça été la recommandation numéro 1 » (E3, CFE-CGC).

De tels objets posent la question du rôle économique de l'Etat (clauses de RSE, marchés publics et commandes publiques, etc.). La mise en avant de cette thématique RSE dans les axes de travail du contrat de filière suggère une possibilité formelle d'échanger sur cette question dans un cadre de dialogue social non institutionnel et informel, propice à former des observations et constats communs, et permettant l'interpellation directe des autorités publiques. Néanmoins la capacité d'action à ce niveau de la filière reste encore faible.

4. Conclusion

Ce rapport est revenu sur les formes d'appréhension de l'objet « économie numérique » par le dialogue social. **Nous sommes revenus sur les définitions plurielles de l'économie numérique et avons proposé une grille de lecture des différentes formes d'appréhension de cet objet.** Cette grille de lecture croise deux axes : un premier axe portant sur le périmètre d'analyse (le niveau *sectoriel* – c'est-à-dire l'analyse des transformations numériques du modèle économique d'un secteur particulier – ou niveau plus large, *transversal*, renvoyant à l'évolution générale de l'économie nationale sous l'effet de sa numérisation) ; un second axe portant sur le fondement même de ces mutations (*d'ordre industriel* c'est-à-dire portant sur les changements dans l'activité de production de biens et de services, notamment l'évolution des chaînes de valeur causée par l'arrivée de nouveaux acteurs numériques, ou *d'ordre serviciel ou relatif aux usages*, ce qui renvoie aux conséquences sociétales et sociales et non uniquement productives de la transformation numérique en cours). Les syndicats peuvent être plus ou moins sensibles à ces différentes approches. Les trajectoires organisationnelles historiques des fédérations syndicales (leur rattachement à une fédération de l'industrie ou bien à des fédérations de services par exemple), ainsi que la production d'un discours syndical plus ou moins construit notamment sur la question des « usages », peuvent expliquer l'orientation plus industrielle ou servicielle avec laquelle est traité cet objet « économie numérique ».

En termes de dialogue social, l'économie numérique reste avant tout régulée par une logique classique de dialogue sectoriel. Les différentes composantes de ce qui est appelé le « cœur » de l'économie numérique sont traitées par les outils du dialogue social de branche : négociation formelle d'accords, mais aussi production d'outils communs de connaissance (observatoire de branche, etc.) et de plans d'actions notamment en matière emploi-formation. La seconde partie de l'étude a souligné le fait que **chaque branche reste ainsi confrontée à des situations singulières, une histoire particulière et de ce fait, à des enjeux spécifiques.** Les enjeux du dialogue social de branche ne sont ainsi pas identiques dans la métallurgie (secteur large, incluant les producteurs d'infrastructures sous le coup de transformations importantes), les télécoms (secteur réduit et directement concerné par la transformation numérique, entreprises en restructurations) ou les entreprises de service numérique ou SSII (secteur en croissance, inclus dans la branche Syntec large et plurielle). Nous avons tenté de résumer les principales problématiques en cours dans ces trois secteurs. **Le dialogue social de branche est logiquement inclus dans l'approche industrielle et sectorielle dans notre grille de lecture.**

La question posée est donc de savoir s'il est possible d'imaginer un dialogue social élargi, capable d'aborder les enjeux transversaux de l'économie numérique. Cela renvoie au renouveau du modèle de filière, porté par les autorités publiques ces dernières années. Le niveau de la filière permet-il d'aborder les enjeux communs à l'« écosystème » numérique ? Telle que constituée dans le cadre du comité stratégique de filière numérique, la filière correspond à un nouvel espace de dialogue entre différentes parties prenantes, dont l'Etat et les partenaires sociaux. Cela permet, d'un point de vue formel, la fixation d'objectifs, d'axes de travail, d'indicateurs de suivi. En termes processuels, ces comités permettent d'envisager l'intégration de l'Etat au processus de discussion, dans un contexte où les régulations étatiques jouent un rôle central. On l'a vu dans le cadre des télécoms où les décisions tutélaires de l'autorité de régulation ont eu des conséquences économiques et sociales dans les grandes entreprises, alors même que celles-ci disposent aux yeux des acteurs d'un dialogue

social de qualité correcte ou bonne. La question du rôle économique de l'Etat est également posée au regard de l'impact de la commande publique (source des difficultés chez certains fabricants, mais aussi d'un point de vue plus prospectif source de différenciation possible à l'avenir via l'insertion de clauses de RSE par exemple). Néanmoins, il est ainsi attendu de l'Etat qu'il participe aux discussions et finalement adopte un rôle d'acteur « situé », c'est-à-dire présent dans les situations réelles, par opposition à un rôle « extérieur », en surplomb, ou n'agissant que selon des préceptes théoriques sans lien avec la réalité économique. L'organisation de nouveaux lieux de production de savoirs et de connaissance, comme peuvent l'être les comités stratégiques de filière, ont potentiellement cette capacité à intégrer l'Etat comme un acteur situé. **Le niveau de la filière permet ainsi de faire émerger des nouvelles thématiques centrées sur la politique industrielle et le rôle de l'Etat**, ainsi que le montrent les éléments sur la RSE ou la commande publique.

C'est à un niveau plus général que se porte la discussion sur le droit social et ses possibles évolutions. La transformation numérique a en effet posé la question de l'adaptation du droit. Le rapport Mettling (2015) a posé ces enjeux notamment en ce qui concerne une possible évolution du forfait-jour, qui serait selon l'auteur un modèle d'organisation du travail adapté aux nouvelles formes d'emploi liées au travailleur numérique « nomade ». Certaines organisations syndicales sont opposées à un tel élargissement du forfait-jour. Si la question de l'évolution du droit du travail reste portée avant tout à l'échelle nationale, certains secteurs ont développé une connaissance approfondie de ces nouvelles formes d'emplois (en particulier le travail free-lance dans les services informatiques) qui doit être reprise et capitalisée dans le débat.

Il est parfois tentant d'utiliser ce nouvel objet « économie numérique » dans une posture déterministe, et de condamner la lenteur des changements dans les régulations publiques. Dans l'exemple mentionné ci-dessus – celui de la place prise par le travail indépendant dans le secteur des services informatiques, et des conséquences en termes de droits sociaux et de conditions de travail qui en découlent – il n'y a pas de révolution numérique causale sous-jacente. A l'inverse, dans le modèle « Uber » tant évoqué depuis quelques mois, c'est bien la possibilité de « commander » à distance un service par le biais d'une application numérique, qui apporte un élément nouveau. Cette commande à distance organise une relation commerciale qui déguise une relation de subordination entre le service Uber et le conducteur. Mais ce n'est pas la technologie elle-même qui crée cette situation à la lisière du droit ; elle n'en est qu'un instrument. La substitution d'emplois indépendants (ingénieurs free-lance ou chauffeurs de VTC) au salariat « classique » s'appuie sur le complice « utile » qu'est la technologie numérique. D'où l'intérêt de replacer ces questions fondamentales hors du champ de l'économie numérique en tant que tel, dans le cadre d'un débat public tel qu'il prend forme fin 2015-début 2016.⁷⁶ De la même façon, la question sensible de la fiscalité de l'économie numérique doit se situer à un niveau global.

Pas plus que cette question du modèle social n'a été véritablement discutée au niveau de la filière, la question des usages n'a fait l'objet d'une attention soutenue. Plusieurs voix ont reproché l'orientation par trop industrialiste du comité de filière. En ce sens, pour revenir à notre grille de lecture, si ce comité est bien parvenu à poser des enjeux transsectoriels, notamment en matière d'anticipation des compétences ou encore de RSE, il est encore loin d'avoir adopté une logique de

⁷⁶ Notamment avec la commission des « sages » réunie autour de Robert Badinter pour penser le socle de l'ordre public du nouveau Code du travail, sur demande du Premier ministre, mais plus généralement avec la mise en débat de nombreux rapports sur les enjeux numériques.

l'usage dans ces instances, quand bien même, reconnaissons-le, cette question des usages est encore complexe et indéfinie⁷⁷.

Dans ce contexte, la place de l'Etat renvoie fréquemment à un acteur omnipotent, extérieur, censé guider la politique industrielle du pays. Le rapport Colin (2015), publié au moment où nous finissons de rédiger ce rapport, remet en cause l'inertie des pouvoirs publics et leur façon rétrograde d'aborder les enjeux de la transformation numérique. Rédigé par un fin connaisseur des questions numériques pour le think-tank progressiste Terre Nova, ce rapport insiste sur la révolution institutionnelle qui doit accompagner la révolution numérique. Il existe selon l'auteur un trop grand nombre de barrières institutionnelles ou réglementaires, empêchant les entrepreneurs de créer les emplois de demain. Pourtant dotée de talents, la France est un nain numérique à l'échelle mondiale. Ce rapport se place dans une approche d'économie politique d'inspiration schumpétérienne : l'économie numérique détruit des emplois d'un côté ; les créateurs de start-ups ne peuvent atteindre une taille critique suffisante en raison de nombreux obstacles dans des champs variés (financement de l'innovation, système éducatif, système juridique, protection sociale, marché immobilier, etc.). Ainsi, le développement de l'économie numérique appelle à *des changements institutionnels hors du champ du numérique* à proprement parler. Ce travail au ton volontairement offensif prône une nécessaire révolution intellectuelle pour penser ce nouveau monde. En les dénonçant, Colin cherche à réduire les formes de « résistance active qu'oppose la société française à la transition numérique » (p. 14). Notre modèle institutionnel serait « à bout de souffle » :

« Dans les faits, l'action des pouvoirs publics est enfermée dans des alternatives sans rapport avec la transition qui est à l'œuvre : entre la stabilisation néo-classique et la relance keynésienne ; entre le laissez-faire généralisé et la protection des rentes. Comme depuis trente ans, nous baissons le coût du travail, rendons la protection sociale moins généreuse, protégeons les positions des entreprises en place, cherchons (en vain) à maîtriser les déficits publics. Notre politique économique ne vise que la relance d'une économie de masse traditionnelle. Nous n'embrassons pas le nouveau paradigme, mais cherchons à perpétuer l'ancien. Le décalage entre les termes du débat public et la prégnance de la transition numérique est devenu effrayant et intolérable. »⁷⁸

La transition numérique imposerait alors la recherche d'un « nouveau paradigme » : rôle des utilisateurs-consommateurs et place des usages ; réduction de la séparation classique entre production et consommation ; politique industrielle propice à la recherche de rendements croissants par les entreprises et à des positions dominantes sur les marchés globaux ; soutien à l'entrepreneuriat et à la création d'entreprises (qui est source d'innovation radicale bien plus que l'approche traditionnelle en termes de soutien à la R&D des grands groupes), etc. L'achat public, valorisé par les syndicalistes interrogés dans le cadre de ce présent rapport, est pour Colin une stratégie appartenant au passé, à l'ancien paradigme. « Depuis le développement des technologies numériques, la politique industrielle par l'achat public est devenue inopérante » (Colin, 2015, p. 42).

⁷⁷ Ou du moins se définit progressivement par la pratique. Cette notion d' « usage » nous semble cependant tout à fait féconde, permettant notamment d'un point de vue théorique de repenser les frontières traditionnelles entre industrie et services, encore largement présentes aujourd'hui. Pour Guy Mamou-Nani, président du Syntec Numérique, « Des phrases telles que : "il n'y a pas de services sans industrie", appartiennent au passé. Autolib', est-ce une industrie ou un service ? Nous vivons une civilisation des usages » (Colloque du 18 octobre 2013 au CESE, *Initiatives pour une nouvelle croissance*).

⁷⁸ Colin (2015, p. 31).

Pour les partenaires sociaux, les évolutions liées au numérique, dans une logique d'économie industrielle et/ou dans une approche plus sociétale renvoyant aux usages et à l'économie servicielle, imposent de développer une véritable pensée complexe. Les acteurs syndicaux des secteurs industriels (infrastructures, télécoms) et des entreprises de services (SSII) peuvent associer leurs observations et propositions pour développer cette pensée. Aujourd'hui au sein des branches, les acteurs syndicaux restent des acteurs importants, par leur rôle dans la négociation de branche qui assure notamment des droits minima dans les secteurs atomisés et faiblement syndiqués, comme celui des SSII couvertes par la branche Syntec. Cependant, cette dernière branche est vaste et pose des problématiques de territoires conventionnels. Il est difficile de négocier pour autant de métiers et secteurs différents. Au niveau du comité de filière, les syndicats sont bel et bien associés aux discussions mais ont vraisemblablement un rôle affaibli, centré sur l'analyse et l'accompagnement des décisions du comité de filière. Ils ne participent pas aux prises de décisions qui restent le fait de l'Etat et de grands acteurs économiques. On constate également un faible recours aux syndicats dans les différents débats publics qui ont eu lieu ces derniers temps. Par exemple, le rapport d'information de l'Assemblée nationale sur le développement de l'économie numérique (2014) n'a auditionné aucun syndicat, alors que plusieurs représentants d'entreprises et de fédérations d'employeurs (CGPME, Syntec, association des éditeurs de logiciel, Fédération française bancaire, etc.). Sur les plus de 200 personnes auditionnées par le rapport Colin-Collin (2013) sur la fiscalité numérique, aucun représentant syndical. Le rapport Lemoine (2014) sur la transformation numérique de l'économie française a auditionné le MUNCI et la CFDT, contre plusieurs dizaines de représentants d'entreprises. L'ensemble de ces rapports parlent cependant d'emploi, de travail et de formation. Seul le rapport Mettling (2015) sur la « transformation numérique et la vie au travail » accorde une véritable place aux syndicats de salariés et leur offre la possibilité de s'exprimer dans des contributions placées en annexe. Cette mise à l'écart des syndicats dans des débats publics portant sur l'emploi, le travail et l'économie nationale ne favorise pas le développement par ces derniers d'une pensée sur le numérique. Les syndicats sont-ils capables de relever ce défi, à l'heure où les réseaux sociaux représentent autant une menace concurrentielle pour le syndicalisme qu'une opportunité pour eux de renouer d'autres formes de relations avec les salariés ?⁷⁹ Pour Colin (2015), « les partenaires sociaux pourraient jouer un rôle décisif, mais sont eux aussi absents » :

« Dans l'économie de masse, le dialogue social a joué ce rôle crucial dans la détermination et la conduite de la politique économique. Aujourd'hui, les partenaires sociaux pourraient s'emparer du phénomène de la transition numérique et expliquer à sa lumière les difficultés de l'emploi, la précarité croissante des parcours professionnels ou les problèmes de compétitivité des entreprises. En formulant ce diagnostic, encore ignoré des pouvoirs publics, ils pourraient inspirer des mesures permettant de concilier transition numérique de l'économie, développement des entreprises et amélioration des conditions de vie des travailleurs.

⁷⁹ Pour reprendre les propos excessivement caustiques de Geoffroy Roux de Bézieux, vice-président du Medef : « je ne vois pas chez les syndicalistes et nos partenaires syndicaux une prise de conscience des enjeux du numérique. On ne vit pas dans le même monde. Nous sommes confrontés par nos clients, par nos concurrents, à ces menaces ou opportunités digitales toute la journée, donc nous n'avons pas vraiment le choix. Je ne crois pas que les organisations syndicales soient dans ce contexte-là... La désyndicalisation que l'on observe dans le privé en est un marqueur. Elle est surtout visible chez les jeunes, qui considèrent que c'est sur Facebook ou sur Twitter qu'ils vont aller se défendre, en dehors de toute institution. Le modèle social français est le dernier à se numériser. » Entretien à *L'Usine digitale*, 8 juin 2015. <http://www.usine-digitale.fr/editorial/le-numerique-ce-n-est-pas-un-secteur-c-est-un-boulevirement-de-tous-les-business-model-assure-geoffroy-roux-de-bezieux.N333978>

Mais les partenaires sociaux sont eux aussi dépassés par la transition numérique de l'économie nationale. La vision des syndicats de salariés est, au fond, celle des grandes entreprises qui emploient la majorité de leurs membres : la transition numérique est une réalité, mais elle ne les concerne pas directement, voire les menace. De l'autre côté, les employeurs sont victimes de la myopie des chefs d'entreprise dont les activités ont prospéré avant la révolution numérique : face aux difficultés, leur réflexe ne consiste pas à saisir la transition numérique comme une opportunité, mais à en appeler aux pouvoirs publics pour obtenir une baisse du prix du travail. A leurs yeux, c'est par la compétitivité-prix, non par des innovations de rupture, que les entreprises pourront se développer à nouveau. Ni les salariés ni les employeurs ne vivent la transition numérique de l'intérieur. »

Les syndicats de salariés se placent-ils tous dans l'ancien paradigme décrit par Colin ? Il est toutefois difficile de dire que les partenaires sociaux seraient complètement absents. Les partenaires sociaux et en particulier les syndicats sont des acteurs majeurs capables de faire valoir un point de vue « d'en bas », peu ou mal connu des pouvoirs publics ; encore faut-il qu'ils sachent progresser dans le développement d'une pensée complexe et qu'ils sachent la faire valoir dans le débat public, qu'ils soient formellement associés à celui-ci ou non. Ce rapport a tenté d'ouvrir quelques pistes et interrogations, et a montré l'état de la réflexion à différents niveaux. Pour paraphraser les propos de l'ancienne responsable du patronat placés en tête de ce présent rapport, face à la vitesse que représente ladite transformation numérique, le dialogue social nécessite bel et bien lenteur, maturation et réflexion.

Bibliographie

Ouvrages et articles académiques

- Artus P. (2002), *La nouvelle économie*, Paris : La Découverte, coll. Repères.
- Béthoux E., A. Jobert, et A. Surubaru (2011), « Quel renouvellement de l'action syndicale sur l'emploi ? », *rapport pour la CFDT financé par l'IRES*,
- Bévort, A., et A. Jobert (2011), *Sociologie du travail : les relations professionnelles*, Armand Colin, 2011.
- Bidet-Mayer T., L. Toubal (2013), *A quoi servent les filières ?*, document de travail, La Fabrique de l'industrie, 2013.
- Boltanski C., et E. Chiapello (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris : Gallimard.
- Carlton, D. W., et Perloff, M. J. (2008), *Economie industrielle*, De Boeck, 2008.
- Cohen, S. S., et Zysman, J. (1987), *Manufacturing matters: the myth of the post-industrial economy*, Basic books, 1987.
- Colin N., et H. Verdier (2012), *L'âge de la multitude*, Armand Colin.
- Combe, E. (2011), *Le low cost*, Paris, La Découverte.
- Curien, N. (2001), « La libéralisation des télécommunications », *Flux*, n°44/45, pp28-35.
- Denis J.-M., 2013, « Les enjeux de la représentation, des PME à la branche. Représentation et représentativité dans un secteur fortement précarisé : la propreté », in S. Bérout et K. Yon (2013), *Quand la loi entre dans les mœurs. Le nouveau droit de la représentativité syndicale (loi du 20 août 2008) et ses implications dans les entreprises et les branches professionnelles*, Rapport pour la DARES.
- Dietrich, A., et Lozier, F. (2012), « Entre relation d'emploi et relation de services : les stratégies de deux sociétés de services en ingénierie informatique (SSII) », *Formation emploi*, n°119, juillet-septembre.
- Dressen M., et Mias A. (2008), « Action publique et institution d'une branche professionnelle. Le cas de la course urbaine », *Travail et Emploi*, n°114, Avril-juin.
- Du Tertre, C. (2011), « Modèles économiques d'entreprise, dynamique macroéconomique et développement durable », in Gaglio, Lauriol et du Tertre, *L'économie de la fonctionnalité : une nouvelle voie vers un développement durable*, Editions Octares.
- Du Tertre, C. (2013), « Economie servicielle et travail – contribution théorique au développement d'une économie de la coopération », *Travailler*, n°29.
- Gadrey J. (2003), *Socioéconomie des services*, Paris : La Découverte, coll. « Repères »
- Fondeur, Y. (2013), « Services de conseil en informatique : recruter pour placer », *La revue de l'IRES*, n°76.
- Freyssinet J. (2012), *Négocier l'emploi, 50 ans de négociations interprofessionnelles sur l'emploi et la formation*, Paris, Éditions Liaisons/Centre d'Études de l'Emploi.
- Hoyneck S. (2012), « Indépendant de qui ? Les trois âges de l'indépendance des régulateurs des télécommunications en Europe », *Revue française d'administration publique*, 143 (3).
- Lefebvre M., et Farvaque N. (2011), *La structuration des relations professionnelles dans les services à la personne : dynamiques et enjeux*, rapport pour l'IRES, ORSEU.
- Marty, F. (2004), « Analyse de la libéralisation des industries de réseaux au travers de la jurisprudence du conseil de la concurrence français », *Revue internationale de droit économique*, t. XVIII, 4, pp. 435-460.
- Jobert, A. (2003), « Quelles dynamiques pour la négociation collective de branche ? », *Travail et Emploi*, n°95, Juillet.

Jobert A., Guarriello F., Heidling E., 2009. Le dialogue social territorial en Europe : perspective comparative, in : L. Duclos, G. Groux, O. Mériaux (Dir.), *La politique et la dynamique des relations professionnelles*, LGDJ, Paris.

Lemoine, P., Lavigne B., et Zajac M. (2011), « L'impact de l'économie numérique », *Sociétal*, 2011.

Marty, F. (2007), « La privatisation des services publics : fondements et enjeux », *Regards croisés sur l'économie*, n°2, pp.90-105.

Mias, A. (2010), « Intégration européenne, restructuration et régulation de branche. Le cas des télécommunications », in C. Didry et A. Jobert (dir), *L'entreprise en restructuration. Dynamiques institutionnelles et mobilisations collectives*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

Mias A. (2014), « Entre complexification et simplification du travail de négociation. L'ambivalence des pratiques de connaissance en entreprise », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2 n° 18, 41-53.

Musso, P. (2008), *Les télécommunications*, Paris, La Découverte.

Penard, T., et Thirion, N. (2007), « La régulation dans les télécommunications : Une approche croisée de l'économie et du droit » in *Libéralisations, privatisations, régulations. Aspects juridiques et économiques des régulations sectorielles*, pp. 87-124.

Pernod, J-M. (2013), « France : démocratie sociale ou nouveau corporatisme ? », in IRES, *La démocratie sociale à l'épreuve de la crise. Un essai de comparaison internationale*, octobre 2013.

Perrat J. (2009), « Dialogue social territorial : les atouts et les ambiguïtés de la proximité », *Géographie, Economie, Société*, vol. 11, 335-351.

Perrat J. (2013), « Les modèles d'emploi au cœur d'une nouvelle donne industrielle. L'exemple de la chimie en Rhône-Alpes », *Géographie, économie, société*, vol. 15, 2013/3, 285-302.

Poussou-Plesse, M., Perrin-Joly, C., et Duplan, D. (2010), « La sélectivité par l'âge dans les métiers de l'informatique. L'adaptabilité en question. », *Travail et Emploi*, n°121, Janvier-Mars 2010.

Saglio, J. (1991), « La régulation de branche dans le système français de relations professionnelles », *Travail et Emploi*, 1(47).

Salais R., et M. Storper (1993) *Les mondes de production. Enquête sur l'identité économique de la France*, Paris : Editions de l'EHESS.

Stahel, W. (1997), « The functional economy and cultural and organizational change », *Science & Public Policy*, vol.13, n°4.

Walton R., et McKersie R. (1965). *A Behavioral Theory Of Labor Negotiations. An Analysis Of A Social Interaction System*, McGraw-Hill, New-York.

Yon, K., 2013b, « La réforme de la représentativité dans le secteur de la distribution directe », in S. Bérout et K. Yon (2013), *Quand la loi entre dans les mœurs. Le nouveau droit de la représentativité syndicale (loi du 20 août 2008) et ses implications dans les entreprises et les branches professionnelles*, Rapport pour la DARES.

Etudes et rapports officiels

Arthur D. Little (2013), *L'économie des Télécoms 2013*, Paris.

Arthur D. Little (2014), *L'économie des Télécoms 2014*, Paris.

Bravo A. (2009), *La société et l'économie à l'aune de la révolution numérique - Enjeux et perspectives des prochaines décennies (2015 - 2025)*, Centre d'analyse stratégique, La Documentation française, juillet.

COE-REXECODE (2010), *Les opérateurs de réseaux dans l'économie numérique. Lignes de force, enjeux et dynamiques*, Document de travail n°16, 2010.

COE-REXECODE (2011), *L'économie numérique et la croissance. Poids, impact et enjeux d'un secteur stratégique*, Document de travail n°24, 2011.

- Colin N. (2015), *La richesse des nations après la révolution numérique*, Terra Nova, collections « Positions ».
- Collin, P., et Colin, N. (2013), *Mission d'expertise sur la fiscalité de l'économie numérique*, Inspection générale des finances, Paris.
- Combrexelle J.-D. (2015), *La négociation collective, le travail et l'emploi*, Rapport au Premier ministre.
- Commissariat général à la prospective et à la stratégie (CGSP), *La dynamique d'internet. Prospective 2030*.
- CNNUM (2015), *Ambition numérique. Pour une politique française et européenne de la transition numérique*, Rapport remis au Premier ministre, Juin 2015.
- Curien, N., et Muet, P-A. (2004), *La société de l'information*, Rapport du Conseil d'analyse économique, La Documentation française, 2004.
- DARES (2015), *La négociation collective en 2014*, Direction générale du travail, 2015.
- Erhel, C., et La Raudière, L. (2013), *Rapport d'information sur l'impact de la régulation des Télécoms sur la filière télécoms*, Commission des affaires économiques, n°704.
- Erhel, C., et La Raudière, L. (2014), *Rapport d'information sur le développement de l'économie numérique française*, Commission des affaires économiques, n°1936.
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail – Eurofound (2015), *New forms of employment*, rapport, mars.
- Greenwich Consulting (2013), *Etude comparative internationale sur la fiscalité spécifique des opérateurs télécoms et les schémas d'optimisation des acteurs*, 2013.
- Lemoine, P. (2014), *La nouvelle grammaire du succès. La transformation numérique de l'économie française*, Rapport au gouvernement.
- Lescure P. (2013), *Contribution aux politiques culturelles à l'ère numérique*, rapport au Président de la République, mai.
- McKinsey France (2011), *L'impact d'Internet sur l'économie française*, Rapport au ministre en charge de l'Industrie, mai.
- McKinsey France (2014), *Accélérer la mutation numérique des entreprises : un gisement de croissance et de compétitivité pour la France*, Septembre 2014.
- Mettling, B. (2015), *Transformation numérique et vie au travail*, Rapport remis au Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, Septembre 2015.
- Naboulet A. (2011), « Les obligations et incitations portant sur la négociation collective », Note d'analyse, n° 240, Centre d'analyse stratégique, Septembre.
- ORSE (2015), *Du meilleur usage des outils de communication numérique dans les entreprises*, Janvier 2015.
- Poisson, J.F. (2009), *Rapport sur la négociation collective et les branches professionnelles*, Rapport au Ministre du travail, La Documentation française.
- UNETEL-RST (2013), *Rapport de la branche des télécommunications. Rapport économique 2012*.
- Syntec/CINOV (2015), *Rapport de branche*, 2015.
- Zmiro, D. (2004), « La société de l'information, quels enjeux pour l'industrie des TIC », in Curien, N. et Muet, P-A, *La société de l'information*, Rapport du Conseil d'analyse économique, La Documentation française.

Annexes

Les tendances économiques des branches d'activité de l'économie numérique

1. La branche de fabrication de matériel informatique, électronique et optique

Contexte économique et social

La fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques est une branche marquée par une profonde mutation de son activité. Trois tendances de long terme caractérisent cette mutation qui sont a priori contradictoire : stagnation de la production, déclin de l'emploi et forte croissance économique (croissance de la valeur ajoutée). Ce contraste s'explique par la concentration et le repositionnement des entreprises sur des activités à forte valeur ajoutée et moins intenses en main d'œuvre. Le nombre d'entreprises se réduit (-4% en trois ans) et l'emploi décline (-3% en trois ans). En 2014, la branche représente 0.6% du PIB et emploie 137 100 personnes.

Portrait général de la branche			
	En 2013	En 2010	Evolution
Nombre d'entreprises	2919	3037	-118
Part des TPE (<10 salariés)	71,6%	71,7%	-0.1 p
Taux de croissance	+8.3%	+22.1%	-
Part dans le PIB	0.6%	0.6%	0.0 p
Emploi salarié	137 100	141 200	-4 100

INSEE-DARES

Déclin de la production mais très forte croissance de la valeur ajoutée

La mutation de la branche s'est accompagnée par une double injonction : produire des biens de qualité mais à faible coût. L'investissement dans l'innovation et la productivité sont la clé pour résoudre cette injonction. Autrement dit, le modèle économique doit permettre une productivité qui couvre largement le coût du travail et un taux de marge économique qui peut financer les investissements dans l'innovation. Cela a conduit les entreprises à sélectionner les productions les plus génératrices de valeur ajoutée et les emplois les plus productifs.

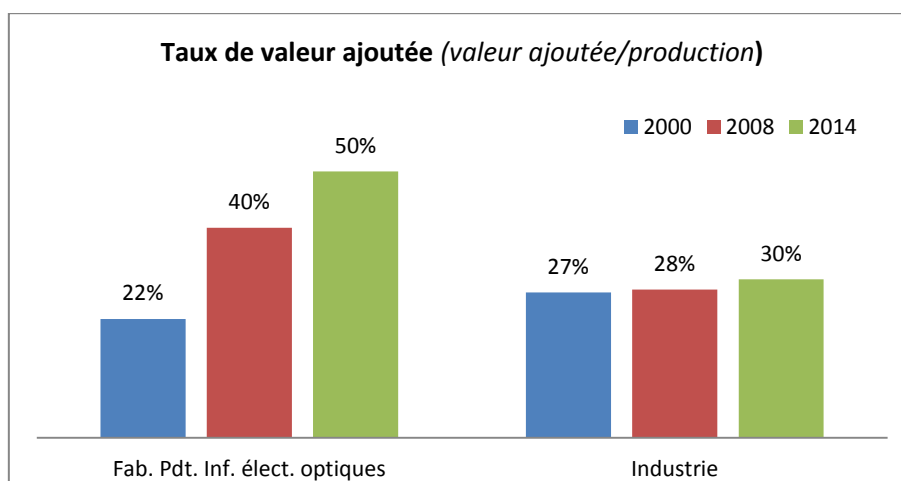
Cette mutation s’est accompagnée par une forte croissance de la valeur ajoutée, soit un taux de croissance de 3.8% en moyenne par an ces trois dernières années. Sur une plus longue période, le taux de croissance est presque de 6% par an contre 0.2% dans l’industrie et 1% dans l’ensemble de l’économie. En même temps, le volume de la production a stagné depuis les années 2000.

Taux de croissance annuelle de la valeur ajoutée en volume				
		Fab. Pdt. Inf. élect. optiques	Industrie	Economie française
Croissance de la production	Moyenne : 2011-2014	0,1%	-0,3%	0,8%
	Moyenne : 2004-2014	0,2%	-0,1%	1,1%
Croissance de la valeur ajoutée	Moyenne : 2011-2014	3,8%	0,8%	0,8%
	Moyenne : 2004-2014	5,9%	0,2%	1,0%

INSEE

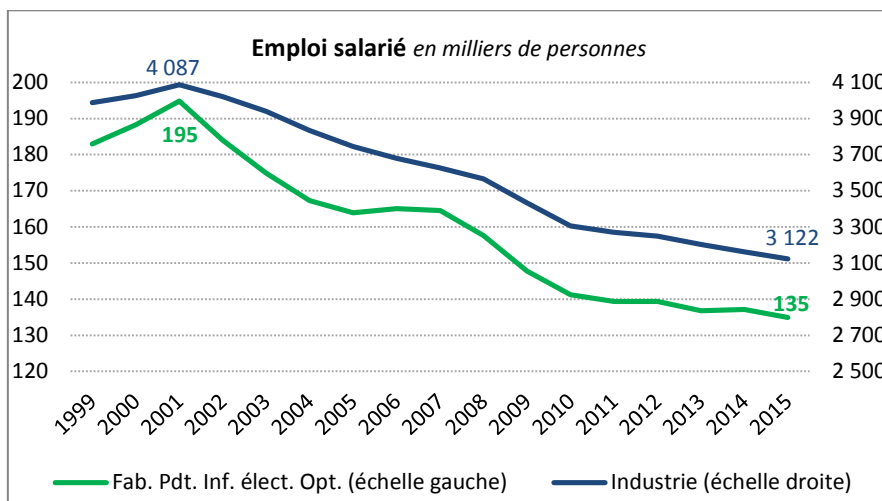
Entre 2000 et 2014, le volume de la production passe de 29 milliards à 26 milliards d’euros à prix constants (sans inflation). Pendant la même période, la valeur ajoutée de la branche double passant de 6.5 milliards à 13 milliards d’euros. Il y a eu donc une réduction (destruction) de la base productive en France et qui concerne essentiellement les productions à faible valeur ajoutée, c’est-à-dire les productions les plus concurrentielles.

Le maintien des activités à forte productivité s’est accompagné par une forte augmentation de la part de la valeur ajoutée créée pour un volume de production constant. Entre 2001 et 2014, le ratio valeur ajoutée/production dans cette branche a doublé et la productivité a triplé. Autrement dit, pour un même niveau de production, les entreprises en retirent deux fois plus de richesses (valeur ajoutée) et trois fois plus de productivité par emploi.



Déclin de l’emploi, mais une forte hausse des salaires sous l’effet d’une forte productivité

Cette mutation de la branche a certes rendu les entreprises plus productives mais au prix de destructions de milliers d’emplois depuis 15 ans. Plus de 53 000 emplois détruits, ce qui est équivalent à 28% de l’effectif de l’année 2000 contre -22% dans l’ensemble de l’industrie.

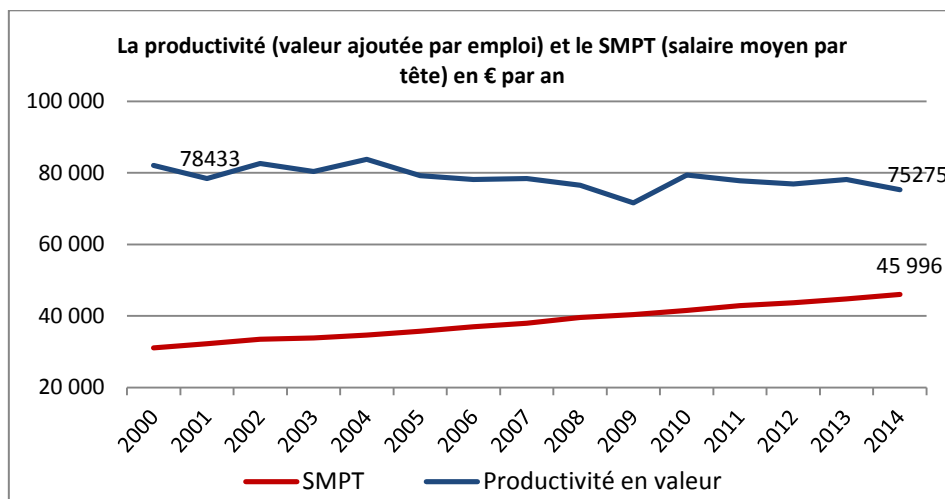


Evolution de l'emploi salarié, en milliers et en %			
	Fab. Pdt. Inf. élect. Opt.	Industrie	Economie marchande
Pertes d'emplois de 2000 à 2015	- 53 400	- 905 700	+511 700
% de pertes d'emplois	-28%	-22%	3%
Moyenne 2011-2015	-0,9%	-1,1%	-0,1%
Moyenne 2000-2015	-1,8%	-1,5%	0,4%

Dares : emploi salarié au 2^e trimestre de chaque année.

Compte tenu du repositionnement industriel sur l'innovation, on peut penser que les emplois détruits sont principalement des emplois d'ouvriers et d'employés liés directement aux productions interrompues ou délocalisées. Les emplois maintenus seraient donc d'un haut niveau de qualification et un salaire compatible avec le modèle économique exigeant en productivité. Le salaire moyen dans la branche est supérieur à la moyenne de l'industrie de 31% et de 55% par rapport au salaire moyen de l'ensemble de l'économie marchande. Et cet écart salarial en faveur de la branche ne cesse de croître depuis des années.

Ce haut niveau de salaire est possible dans cette industrie grâce à une forte productivité et qui croît à un rythme élevé. L'écart entre le salaire moyen et la productivité moyenne ne cesse de se creuser : le salaire moyen par tête (SMPT) a progressé de 50,2% contre 46% dans l'industrie en moyenne et 39,4% dans l'ensemble du secteur privé.



	Emploi	Salaire moyen par tête	Productivité
Evolution entre 2000 et 2014 (cumul)	-32,5%	47,9%	177,9%
Croissance par an en moyenne : 2000-2014	-2,5%	2,8%	9,2%
Croissance par an en moyenne : 2010-2014	-1,8%	2,6%	8,3%

INSEE, Dares

Un haut niveau d'investissement mais en baisse depuis quelques années

L'investissement⁸⁰ de la branche représente 8.4 milliards en 2014, soit 2% de l'investissement total du pays et 11% de celui de l'industrie. Le taux d'investissement de la branche (part de la valeur ajoutée consacrée à l'investissement) est l'un des plus élevés en France. Ce taux avoisine 81% en 2014 contre une moyenne de 30% dans l'industrie.

Ce haut niveau d'investissement explique les gains de productivité réalisés dans la branche. Cependant, on observe un recul des dépenses engagées de 31% entre 2014 et 2000. Mais les entreprises recommencent à investir à partir de 2011 et à un rythme plus élevée que la moyenne de l'industrie.

Investissement physique en valeur et variation		
	Fab. Pdt. Inf. élect. Opt	Industrie
Taux d'investissement en 2014*	81,0%	29,7%
Taux d'investissement en 2004*	65,7%	24,6%
Evolution entre 2000-2014	-30,5%	+22,1%
Evolution entre 2011-2014	-9,3%	+24,7%
Evolution entre 2004-2014	+5,4%	+3,3%

INSEE

* il s'agit du taux d'investissement de la branche incluant les entreprises et l'investissement public. L'investissement des entreprises apparaît très faible (11%)

⁸⁰ L'investissement au sens de la comptabilité nationale, c'est-à-dire la formation brute du capital fixe ou ce qui est équivalent à la différence entre les acquisitions et les cessions d'actifs fixes (investissements matériels et immatériels). Par contre, les dépenses de R&D ou de formation sont exclues de cette définition de l'investissement.

La décroissance de l'investissement dans cette branche au début des années 2000 coïncide avec le rétrécissement de la base productive suite à la disparition de nombreuses entreprises et au désengagement de certaines productions moins productives. Ces trois dernières années, on assiste à la poursuite de la baisse du nombre d'entreprises mais sans incidence sur l'investissement. On dénombre pour la période 2010-2013 la disparition de 93 petites entreprises de moins de 20 salariés et de 25 PME de 20 à 250 salariés. Pour la même période, l'investissement a progressé de plus de 7%. On peut avancer deux explications possibles. La première est le profil des entreprises et des activités maintenues en France qui auraient nécessité plus d'investissements ; la deuxième est le rattrapage du retard d'investissement accumulé depuis 2000.

La participation de l'Etat à l'effort d'investissement

Selon les données de l'INSEE, les dépenses d'investissement dans cette branche subventionnées par l'Etat sont faibles. Les subventions publiques représentent 0.5% des dépenses d'investissement des entreprises contre 10% pour l'ensemble de l'industrie. Pour autant, on ne peut pas dire que l'Etat s'est désengagé de cette branche. En effet, c'est la nature des investissements subventionnés qui a changé. L'Etat subventionne davantage les dépenses de la R&D que les investissements physiques. La branche est celle qui bénéficie le plus de ces subventions dédiées à l'innovation : un tiers des subventions publiques de la R&D dans l'industrie sont allouées à cette branche.

Dépenses en R&D				
	Fab. Pdt. Inf. élect. Opt.		Indutrsie	
	2013	2010	2013	2010
Part de la R&D dans la valeur ajoutée	31,2%	34,7%	6,4%	5,9%
Part des subventions dans l'investissement physique	0,3%	0,5%	10,1%	9,0%
Part des subventions dans la R&D	16,4%	18,8%	13,0%	13,3%

INSEE

La branche connaît un taux de dépenses en R&D le plus élevé de l'économie. Près qu'un tiers de la valeur ajoutée y consacrée. Ce volume impressionnant est relatif à la structure de l'activité des entreprises. En effet, nombreuses de ces entreprises sont des sociétés de conception de produits, de recherche et d'innovation.

2. La branche des télécoms

La branche télécom fait partie des activités profondément bouleversées par l'évolution des nouvelles technologies et de la régulation. Pendant la dernière décennie, elle enregistre une forte croissance économique jusqu'à 2009. Après 2009, le taux de croissance s'est affaibli pour devenir négatif notamment après l'introduction d'un quatrième opérateur.

Portrait général de la branche

	En 2013	En 2010	Evolution
Nombre d'entreprises	6 057	4 936	+1 121
Part des TPE (<10 salariés)	94,2%	93,0%	1.2 p
Taux de croissance*	-6, 7% à +6.5%	-4,3% à +3.9%	
Part dans le PIB	1.5%	1.6%	+0.1 p
Emploi salarié	129 500	133 200	-4 900

* au regard de l'évolution des prix suite à l'arrivée de free, il comparer le taux de croissance économique en valeur (chiffres négatifs dans le tableau) à la croissance en volume (chiffres positifs). L'écart entre les deux chiffres représente l'effet de la concurrence par les prix sur les performances du secteur.

La forte croissance de cette activité est tirée par une demande solide mais aussi par l'offre à travers les multiples innovations dans les produits et services vendus. Ces innovations récurrentes sont au cœur de la dynamique de cette activité, mais la course à l'innovation⁸¹ exacerbe la concurrence entre les entreprises tant sur la qualité que sur les coûts. En conséquence, elles doivent cibler leurs investissements et accroître la rentabilité de leur R&D. Les dépenses d'investissement ont progressé fortement ces dernières années, soutenues fortement par les finances publiques.

Une forte croissance du volume de l'activité, mais une nette baisse en incluant l'évolution des prix

La branche réalise l'un des plus forts taux de croissance économique. Même en période de récession économique (2012-2014), le taux de croissance économique de la branche, exprimée en volume de la richesse créée sans prendre en compte l'évolution des prix, est dix fois plus élevé que la moyenne de l'industrie et six fois plus que la moyenne de l'économie dans son ensemble.

⁸¹ Le secteur regroupant les télécommunications, les services informatiques et l'édition est le plus innovant avec 69% des entreprises ont innové entre 2010 et 2012 contre 53% pour l'ensemble de l'économie. On remarque par ailleurs une baisse de ce ratio par rapport à la période 2008-2010 ; une baisse constatée aussi bien dans le secteur Information et communication que dans l'ensemble de l'économie (Les entreprises en France, Edition 2014, INSEE).

Croissance annuelle de la valeur ajoutée en volume (sans l'évolution des prix)			
	Télécom	Industrie	PIB
2011	12,3%	2,7%	2,1%
2012	10,2%	0,6%	0,2%
2013	6,5%	0,8%	0,7%
2014	2,9%	-0,9%	0,2%
Moyenne : 2011-2014	8,0%	0,8%	0,8%
Moyenne : 2004-2014	5,6%	0,2%	1,0%

INSEE

Si les volumes de l'activité économique affichent un rebond spectaculaire après la crise de 2009, les chiffres en valeurs, c'est-à-dire en incluant l'effet de l'évolution des prix, sont au contraire très dégradés. En effet, la concurrence dans la branche s'est accompagnée par une baisse des prix des services de télécommunication. En conséquence, la valeur ajoutée à prix courant est en décroissance continue depuis 2009 : -5.3% en moyenne par an entre 2011 et 2014 contre +1.5% pour l'ensemble de l'économie.

Taux de croissance de la valeur ajoutée à prix courants (incluant l'évolution des prix)			
	Télécom	Industrie	Total
2011	-3,9%	4,2%	2,7%
2012	-6,1%	1,7%	1,3%
2013	-6,7%	1,8%	1,4%
2014	-4,7%	-0,1%	0,6%
Moyenne : 2011-2014	-5,3%	1,9%	1,5%
Moyenne : 2004-2014	-1,3%	0,5%	2,4%

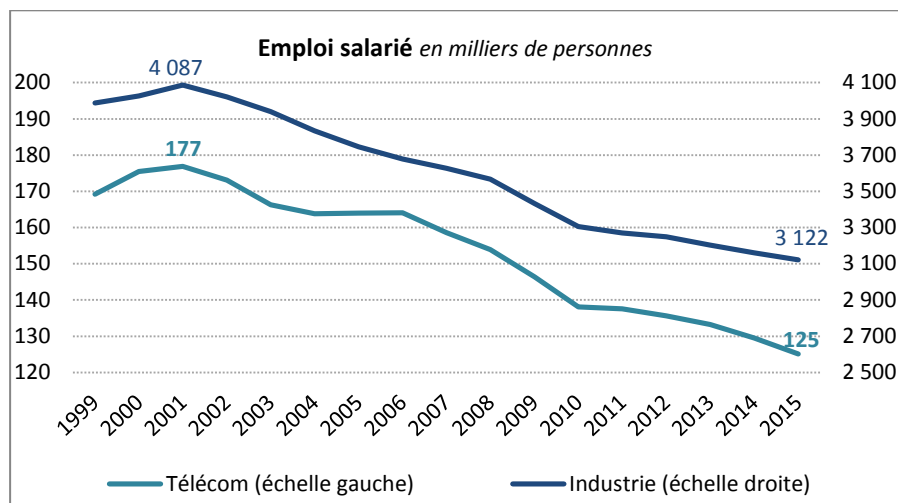
INSEE

Cette pression sur les prix, malgré le fait qu'elle soit partiellement compensée par l'accroissement des volumes, a eu un effet immédiat sur les marges économiques des entreprises qui ont baissé de -3,4% en moyenne par an entre 2011 et 2013, alors que l'industrie en gagnait 3.7% par an.

Les entreprises se retrouvent ainsi entre deux phénomènes difficilement conciliables : d'une part, une baisse des prix qui érode leurs capacités financières et d'autre part, une nécessité d'accroître les investissements dans l'innovation. Pour répondre à cette double injonction, elles doivent trouver des marges économiques supplémentaires. La première cible a été la baisse de la masse salariale par une réduction drastique des effectifs.

Transformation des organisations de travail : moins d'emplois et plus de productivité

L'emploi salarié dans la branche est en déclin depuis 2001. La perte d'emploi est estimée à plus de 50 000 postes, soit l'équivalent à 29% des effectifs.



La branche télécom a détruit plus d'emplois en proportion comparativement à l'ensemble de l'industrie. Ces destructions ont commencé bien avant la crise de 2009 : 43% des emplois ont disparus entre 2001 et 2008 ; un tiers entre 2008 et 2010 et un quart après 2011.

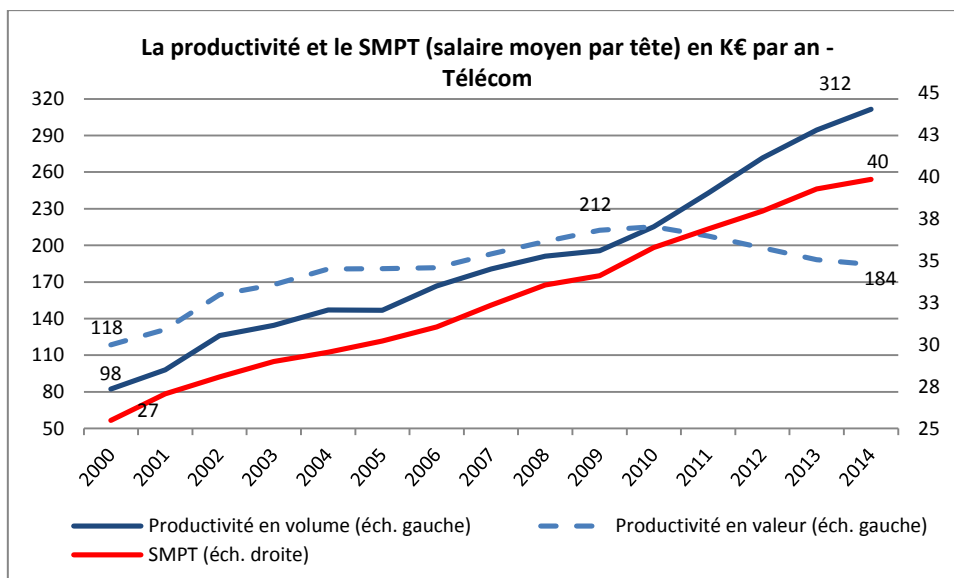
Evolution de l'emploi salarié, en milliers et en %			
	Télécom	Industrie	Economie marchande
Pertes d'emplois de 2000 à 2015	- 50 400	- 905 700	+511 700
% de pertes d'emplois	-29%	-22%	3%
Moyenne 2011-2015	-2,0%	-1,1%	-0,1%
Moyenne 2000-2015	-1,8%	-1,5%	0,4%

A mesure que cet ajustement de l'emploi s'opère, la productivité progresse très significativement. En volume, elle est multipliée par 4 en 2014 par rapport à 2000 (+278%). Mais en valeur (en incluant l'évolution des prix), son évolution est plus lente. Elle ne progresse que de 55,7% entre 2000 et 2014. Elle diminue à partir de 2010 malgré l'accélération de la diminution de l'emploi. En effet, cette période coïncide avec une baisse historique des prix des télécommunications avec l'arrivée de Free. En 5 ans, les prix ont diminué de 21% (-4.5% en moyenne par an).

	Emploi	Salaire moyen par tête	Productivité en volume	Productivité en valeur	Indice des prix – services télécoms
Evolution entre 2000 et 2014 (cumul)	-33,3%	56,4%	278,4%	55,7%	-29%
Croissance par an en moyenne : 2004-2014	-3,4%	2,9%	9,8%	1,0%	-2,4%
Croissance par an en moyenne : 2010-2014	-3,0%	3,2%	8,0%	-2,8%	-4,5%

Insee, Dares

Quant au salaire moyen, son évolution est indexée sur la productivité en volume sans prendre en compte l'effet des prix. Il croît de 3.2% par an entre 2010 et 2014 alors que la productivité progresse en volume de 8% par an. Si le salaire était indexé sur la productivité en valeur (incluant les prix), il aurait diminué ces quatre dernières années.



Une forte croissance de l'investissement soutenue par l'Etat

L'investissement total de la branche est équivalent à 7.5 milliards en 2014. Ce volume a plus que doublé par rapport à l'année 2000. Sa progression est trois fois supérieure à celle de l'industrie.

Investissement physique en valeur et variation		
	Télécom	Industrie
Taux d'investissement en 2014	31,1%	29,7%
Taux d'investissement en 2004	17,6%	24,6%
Evolution entre 2000-2014	+65,0%	+22,1%
Evolution entre 2004-2014	+42,5%	+24,7%
Evolution entre 2011-2014	+8,7%	+3,3%

Ce rythme de progression se poursuit ces dernières années mais à un rythme plus faible. Il progresse de 8.7% entre 2011 et 2014, soit 2,8% en moyenne par an contre 6,9% dans les années 2000. La baisse de la valeur ajoutée suite à la baisse des prix explique le ralentissement de l'investissement de la branche. Malgré cela, le taux d'investissement (part de la valeur ajoutée consacrée à l'investissement) a progressé de 7 points en cinq ans alors qu'il stagne dans l'industrie : 31% en 2014 contre 24% en 2011 dans les télécoms ; 29,7% dans l'industrie.

Cet effort d'investissement des entreprises est en partie financé par l'Etat. Les subventions publiques représentent 16% du total des dépenses d'investissement de la branche. C'est le plus fort taux de subventionnement parmi les trois branches du secteur du numérique (fabrication de produits informatiques, télécoms et services informatiques). Cette branche accapare à elle seule 12% de toutes les subventions publiques destinées à l'investissement dans l'industrie.

En revanche, les dépenses en R&D sont faibles dans cette branche. Seulement 2.5% de la valeur ajoutée lui sont consacrées en 2013 contre 6.4% en moyenne dans l'industrie. La participation de l'Etat est également faible dans le financement de la R&D de cette branche, soit 1.6% des dépenses

subventionnées. Mais l'Etat est fortement présent dans le financement des investissements d'infrastructures et des réseaux qui sont des activités non répertoriées dans la branche de télécoms.

Dépenses en R&D				
	Télécom		Industrie	
	2013	2010	2013	2010
Part de la R&D dans la valeur ajoutée	2,5%	2,7%	6,4%	5,9%
Part des subventions dans l'investissement physique	15,8%	16,6%	10,1%	9,0%
Part des subventions dans la R&D	1,6%	2,3%	13,0%	13,3%

3. La branche des services informatiques

Cette branche représente 362 700 emplois, soit 2.4% de l'emploi total du secteur marchand. La croissance économique dans cette branche est relativement plus élevée à la moyenne nationale durant la dernière décennie bien que son rythme baisse significativement ces quatre dernières années.

Portrait de la branche

	En 2013	En 2010	Evolution
Nombre d'entreprises	90 860	70 184	+20 685
Part des TPE (<10 salariés)	96,1%	95,3%	0.8 p
Taux de croissance	-1.0%	+3.7%	
Part dans le PIB	2.1%	2.1%	+0 p
Emploi salarié	362 700	335 200	+27 500

Cette branche est la seule des trois activités numériques à connaître une création nette d'emplois. Alors que les effectifs dans la fabrication de matériels numériques et dans les télécoms diminuent depuis plus de 10 ans, la branche des services numériques crée massivement des emplois. Une partie de ces créations s'explique par l'externalisation de certaines activités numériques vers cette branche.

Une forte croissance économique mais qui s'affaiblit

La branche a réalisé une croissance économique supérieure à la moyenne nationale, mais on constate un ralentissement ces dernières années. Entre 2004 et 2014, la valeur ajoutée a progressé de 3.4% en moyenne par an contre 1.9% ces quatre dernières années. Avant la crise de 2009, la croissance annuelle était de 6%.

Taux de croissance annuelle de la valeur ajoutée			
	Services informatiques	Industrie	PIB
2011	2,2%	2,7%	2,1%
2012	4,7%	0,6%	0,2%
2013	-1,0%	0,8%	0,7%
2014	1,9%	-0,9%	0,2%
Moyenne : 2011-2014	1,9%	0,8%	0,8%
Moyenne : 2004-2014	3,4%	0,2%	1,0%

INSEE

La récession économique qui s'est installée depuis 2009 explique l'affaiblissement de la croissance de la branche. En effet, cette branche est portée par l'investissement des entreprises dans leur système informatique et d'information. Or, depuis 2009, l'investissement privé en France a reculé impactant directement l'activité de la branche.

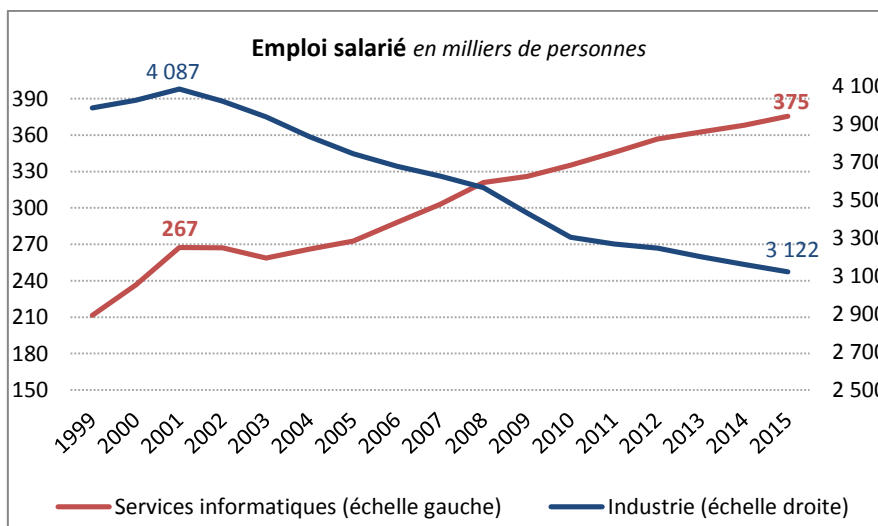
Outre cet effet conjoncturel, les fondements même de la croissance dans cette branche s'essouffent notamment dans l'activité de programmation et conseil en informatique. Il faut rappeler que la

branche a connu un engouement dans les années 2000 suite à la vague d’externalisation des activités informatiques par les entreprises. Depuis quelques années, on assiste à un mouvement inverse. Plusieurs entreprises ré-internalisent ces activités qui sont de plus en plus jugées stratégiques. De plus, la branche n’a pas échappé à la délocalisation puisqu’une partie de plus en plus large de ses activités, et parfois à haute valeur ajoutée, est délocalisable en Europe, en Inde ou en Chine.

Une autre caractéristique structurelle qui pèse sur la croissance de la branche est la stagnation de la productivité depuis 5 ans alors qu’elle progressait avec 2.5% en moyenne avant 2009. C’est d’autant surprenant que l’investissement n’a pas cessé de croître à un rythme très soutenu. En toute logique, la productivité devrait être tirée par ces investissements, ce qui n’est pas le cas jusqu’à présent. On peut penser que les nouveaux investissements n’ont pas atteint le stade de maturité pour libérer des gains de productivité substantiels. Les nombreuses start-ups dans le secteur ou les très petites entreprises voir des microentreprises qui se sont créées ces dernières années en est l’illustration. Entre 2010 et 2013, plus de 20 000 nouvelles entreprises se sont créées dans cette branche, soit une progression de 30%. Bien que ces projets aient généré des milliers d’emplois directs, ils nécessitent en revanche du temps et d’un soutien financier pour qu’ils se traduisent en produits innovants générateurs de productivité.

Une branche fortement créatrice d’emplois

L’emploi dans les services informatiques a augmenté de près de 60% depuis 2000, soit 3.7% par an en moyenne quand l’emploi dans l’ensemble des secteurs marchand stagne. La branche a donc mieux résisté à la crise que le reste de l’économie.

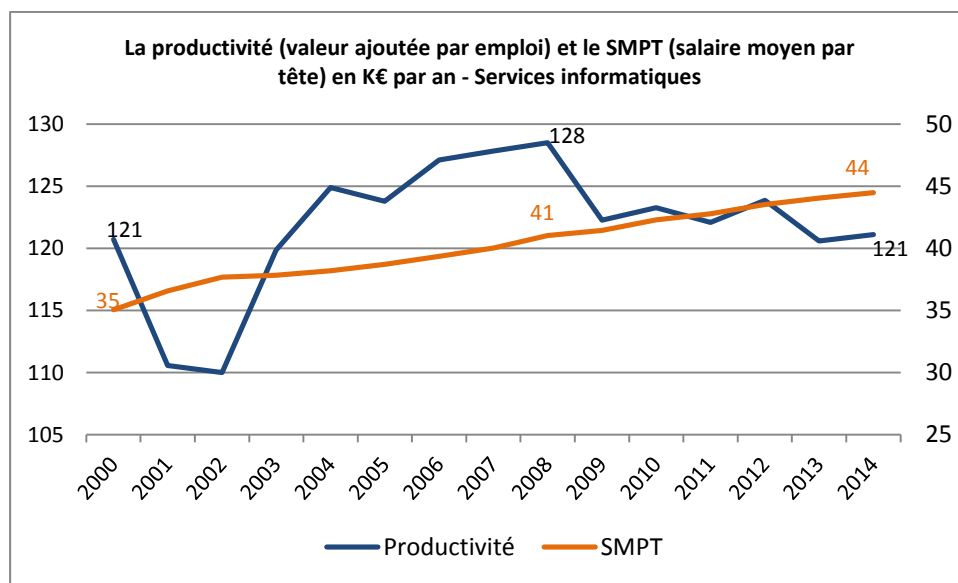


Evolution de l’emploi salarié, en milliers et en %			
	Services informatiques	Industrie	Economie marchande
Créations d’emplois de 2000 à 2015	+ 138 800	- 905 700	+511 700
% de pertes d’emplois	59%	-22%	3%
Moyenne 2011-2015	2,3%	-1,1%	-0,1%
Moyenne 2000-2015	3,7%	-1,5%	0,4%

Plus récemment, l'emploi a progressé de 2.3% par an. Certes la hausse est moins forte comparativement à la période d'avant crise (+5% par an) mais la croissance économique de la branche est plus enrichie en emplois depuis 2011. L'évolution structurelle de la branche avec l'éclosion de milliers de petites entreprises a généré plus d'emplois.

Une croissance plus enrichie en emplois mais pauvre en productivité et en progression salariale

La numérisation de l'économie a profité donc aussi bien aux grandes entreprises de la branche qu'au très petites. La dynamique de création d'entreprises, notamment de très petites entreprises voir des microentreprises, s'explique également par les restructurations dans les grandes ESN. En effet, une partie de ces petites entreprises sont créées par d'anciens salariés des ESN qui ont quitté leur emploi ou étaient licenciés. Cela a permis de maintenir une forte croissance de l'emploi (+2.3%) mais ces petites entreprises nouvellement créées sont moins productives que les anciennes. En conséquence, la productivité moyenne dans la branche stagne ces quatre dernières années. En 2009, la productivité moyenne décline avant de stagner sur un palier durant les quatre dernières années.



Le salaire moyen a progressé en suivant la productivité jusqu'en 2009. A partir de cette date, la croissance du salaire diverge de la productivité. Malgré la stagnation de celle-ci, le salaire continue de progresser de 1.4% en moyenne par an. Certes cette progression est inférieure à la moyenne dans l'industrie (2.5%) et dans l'ensemble de l'économie marchande (2%), mais l'écart avec la croissance de la productivité se creuse.

	Emploi	Salaire moyen par tête	Productivité
Evolution entre 2000 et 2014 (cumul)	36,9%	26,9%	0,3%
Croissance par an en moyenne : 2000-2014	2,8%	1,5%	-0,2%
Croissance par an en moyenne : 2010-2014	2,3%	1,4%	0,1%

La persistance de cet écart risque de remettre en cause l'équilibre économique des entreprises les plus fragiles. Mais cela peut aussi être interprété comme un pari sur l'avenir de la part de ces entreprises. Le maintien d'un salaire aussi élevé malgré le ralentissement de la productivité peut répondre à une stratégie visant à maintenir un haut niveau de qualification pour réaliser les innovations nécessaires pour la croissance de demain. D'ailleurs, les investissements notamment les dépenses en R&D ont fortement augmenté ces dernières années.

Une forte croissance de l'investissement

Malgré un taux d'investissement dans la branche de services informatiques relativement faible à la moyenne de l'industrie, ce retard se résorbe progressivement. La branche a augmenté ses investissements de 76% en 10 ans contre 24% pour l'industrie. Ces quatre dernières années, la croissance de l'investissement est trois fois plus élevée que celle constatée dans l'industrie.

Investissement physique en valeur et variation en %		
	Services informatiques	Industrie
Taux d'investissement en 2014	26.2%	29,7%
Taux d'investissement en 2004	19.7%	24,6%
Evolution entre 2004-2014	+76,6%	+24,7%
Evolution entre 2011-2014	+9,2%	+3,3%

Dépenses en R&D relativement élevée malgré une faible subvention publique

Les dépenses en innovations sont également dynamiques ces dernières années. Une part de plus en plus importantes de la valeur ajoutée est consacrée à ces investissements alors que la branche ne bénéficie que d'un soutien très limité de l'Etat. Seulement 5.2% des dépenses d'innovations ont été subventionnées par l'Etat contre 13% dans l'industrie.

Dépenses en R&D				
	Services informatiques		Industrie	
	2013	2010	2013	2010
Part de la R&D dans la valeur ajoutée	4,6%	4,3%	6,4%	5,9%
Part des subventions dans l'investissement physique	0,4%	0,4%	10,1%	9,0%
Part des subventions dans la R&D	5,2%	4,2%	13,0%	13,3%



Contact
n.farvaque@orseau.com



**Conseil, Recherche
et Formation
en Relations Sociales**

3 rue Bayard – 59 000 LILLE
Tél : +33 3 20 47 15 24 – Fax : +33 3 20 31 91 82
www.orseau.com
E-mail : administration@orseau.com