



COMMISSION DES COMMUNAUTES EUROPEENNES

Bruxelles, le 24.07.1996
COM(96) 389 final

LIVRE VERT

VIVRE ET TRAVAILLER

DANS LA

SOCIETE DE L'INFORMATION:

PRIORITE A LA DIMENSION HUMAINE

(présenté par la Commission)

Table des matières

1.	Priorité à la dimension humaine dans la société de l'information - document de synthèse	4
2.	Pourquoi un livre vert? - invitation à un dialogue politique, social et civil	7
3.	Travailler dans la société de l'information	9
3.1.	Les inquiétudes: révolution des compétences et insécurité de l'emploi	9
3.2.	Les faits: un nouveau monde du travail	9
3.3.	Le premier défi: développer les connaissances et sensibiliser aux nouvelles formes d'organisation du travail	11
3.4.	Le deuxième défi: s'assurer que les PME exploitent pleinement la SI	11
3.5.	Le troisième défi: moderniser les institutions de la vie professionnelle	12
3.6.	Une nouvelle conception de la sécurité	13
3.7.	Une nouvelle culture de l'anticipation	15
3.8.	Pistes de réflexion	15
4.	L'emploi dans la société de l'information	17
4.1.	Les inquiétudes: une croissance sans emplois et la fin du travail?	17
4.2.	Les faits: une croissance constante de l'emploi depuis 1960	17
4.3.	Le premier défi: prévenir la politique du "chacun pour soi"	20
4.4.	Le deuxième défi: une gestion plus efficace du processus de transformation des emplois	21
4.5.	Le troisième défi: surmonter le déficit de compétences	22
4.6.	Une refonte de l'éducation et de la formation pour faire pendant à la révolution des TIC	23
4.7.	La plate-forme: les nouvelles priorités des programmes de convergence	26
4.8.	Pistes de réflexion	26

5.	Cohésion: vivre dans la société de l'information	28
5.1.	Les inquiétudes: concentration ou cohésion?	28
5.2.	Les faits: les politiques publiques font la différence	28
5.3.	Le premier défi: tirer le meilleur parti du nouveau cadre réglementaire . . .	29
5.4.	Le deuxième défi: la base de ressources humaines	30
5.5.	Le troisième défi: responsabilisation et intégration	31
5.6.	Synthèse des résultats	37
5.7.	Pistes de réflexion	37
6.	La société de l'information	
	- le modèle européen	39

1. PRIORITÉ À LA DIMENSION HUMAINE DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION **- DOCUMENT DE SYNTHÈSE**

1. Nous vivons une période historique de mutations technologiques engendrées par le développement et par l'application de plus en plus vaste des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce processus est à la fois différent de tout ce que nous avons connu jusqu'ici, et plus rapide. Son potentiel est considérable en matière de création de richesse, d'élévation du niveau de vie et d'amélioration des services.

2. Les TIC font déjà partie intégrante de notre vie quotidienne, elles nous fournissent des outils et des services utiles à la maison, sur le lieu de travail, partout. La société de l'information ne fait pas partie d'un avenir lointain, elle est une réalité de notre vie quotidienne. Elle ajoute une nouvelle dimension à la société telle que nous la connaissons, une dimension dont l'importance va croissant. La production de biens et de services repose de plus en plus sur des connaissances.

3. Toutefois, l'introduction des TIC est plus ou moins rapide selon les pays, les régions, les secteurs, les industries et les entreprises. Les avantages, sous forme de prospérité, et les coûts, sous forme de prix du changement, sont répartis inégalement entre les diverses parties de l'Union et entre les citoyens. Les gens - et c'est naturel - sont inquiets et exigent des réponses aux questions sur l'impact des TIC. Leurs préoccupations peuvent se résumer en deux grandes questions:

- la première concerne l'emploi. Ces technologies ne vont-elles pas supprimer davantage d'emplois qu'elles n'en créent? Les gens pourront-ils s'adapter aux changements dans leur manière de travailler?
- la deuxième concerne la démocratie et l'égalité. La complexité et le coût des nouvelles technologies ne vont-ils pas creuser l'écart entre les régions industrialisées et les régions moins développées, entre les jeunes et les vieux, entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas?

4. Pour répondre à ces préoccupations, nous avons besoin de politiques publiques qui puissent nous aider à recueillir les fruits du progrès technologique et qui puissent assurer un accès équitable à la société de l'information et une juste répartition du potentiel de prospérité. Le présent livre vert a pour objet de stimuler le débat sur le développement de la société de l'information en Europe et met l'accent sur les questions clés de l'organisation du travail, de l'emploi et de la cohésion sociale.

1.1. Travailler dans la société de l'information (Chapitre 3)

5. Les TIC ont entraîné une diminution considérable du coût du stockage et du traitement de l'information au cours des cinquante dernières années. Nous assistons maintenant à une réduction similaire du coût de la transmission de l'information. C'est le début de la révolution de la diffusion de l'information. Ainsi, les TIC sont en train de remodeler la

vie professionnelle, l'organisation des entreprises et l'ensemble de la société. Les entreprises se transforment, elles s'éloignent des organisations hiérarchiques et complexes avec des emplois simples au profit d'organisations plus décentralisées, nodales, avec des emplois plus complexes. Les entreprises qui réussissent le mieux combinent les TIC avec l'éducation et la formation et avec la transformation organisationnelle en une approche intégrée. Mais privilégier cette approche comporte un certain nombre de défis.

- un premier défi consiste à développer les connaissances et à promouvoir le potentiel du nouveau paradigme de l'organisation du travail dans un souci d'accroissement de la productivité et de satisfaction du travail;
- un deuxième défi consiste à aider les PME, génératrices d'emplois dans l'Union européenne, à maximiser le potentiel de ce changement pour devenir plus compétitives;
- un troisième défi consiste à moderniser le cadre contractuel de la vie professionnelle pour trouver des voies et des moyens permettant de concilier flexibilité et sécurité.

1.2. L'emploi dans la société de l'information (Chapitre 4)

6. Depuis plusieurs décennies, l'Europe enregistre une croissance régulière mais lente de l'emploi. L'introduction des TIC ne semble pas avoir modifié le rythme de la création d'emplois. L'intensité d'emploi de la croissance s'en est même trouvée non pas diminuée, mais légèrement renforcée. L'apparition des TIC a des effets considérables sur les besoins en compétences et la politique de l'emploi doit être axée davantage sur l'investissement en ressources humaines. C'est ce que souligne l'inadéquation qui existe déjà entre l'offre en personnel qualifié et la demande de compétences nouvelles - le marché de l'emploi à deux vitesses.

- ce dont l'Europe a besoin, c'est d'une refonte substantielle de l'éducation et de la formation, qui puisse rattraper la révolution des TIC et suivre le développement technologique permanent au cours des années à venir.
- le système éducatif doit évoluer et aller de l'enseignement vers l'apprentissage. Les entreprises doivent proposer davantage de possibilités d'apprentissage par la pratique. Il faut offrir aux chômeurs un recyclage au lieu de les condamner à un chômage de longue durée et à une déqualification.

1.3. Cohésion: Vivre dans la société de l'information (Chapitre 5)

7. Le renforcement de la cohésion économique et sociale reste un objectif clé de l'Union. L'évolution vers une convergence du revenu par habitant entre les Etats membres a été positive mais lente; toutefois, les disparités régionales au sein des Etats membres ont eu tendance à se creuser au fil du temps. Les TIC peuvent grandement contribuer à soutenir le développement régional et local et à promouvoir l'intégration et la responsabilisation;

le problème majeur est de savoir maximiser les possibilités et minimiser les risques que représentent les TIC pour la cohésion.

- un premier défi consiste à assurer que la libéralisation des télécommunications se poursuivre pleinement et rapidement dans toute l'Union et que le nouveau cadre réglementaire soutienne les objectifs de cohésion.
- un deuxième défi consiste à intégrer plus étroitement les politiques des fonds structurels et de la société de l'information, de manière à stimuler l'accès et l'utilisation des TIC modernes. Le processus de renforcement de la participation locale grâce aux pactes locaux et régionaux pour l'emploi pourrait être un vecteur important en vue d'une nouvelle politique de cohésion, à plus forte intensité de main-d'oeuvre et axée davantage sur les ressources humaines.
- un troisième défi consiste à faire en sorte que la société de l'information devienne un outil qui permette de créer une société d'intégration. La société de l'information devrait être centrée sur les personnes, elle devrait être utilisée pour elles et par elles pour révéler le pouvoir de l'information et non pour créer des inégalités entre les nantis de l'information et les démunis de l'information.

1.4. Les principes directeurs de la société de l'information (Chapitre 6)

8. La manière dont nous développons la société de l'information, qui représente le changement le plus fondamental de notre époque, doit refléter les idées et les valeurs sur lesquelles repose l'Union européenne. Ces idées et ces valeurs doivent être transparentes pour obtenir et mériter le large soutien des citoyens européens. A cet effet, la Commission invite toutes les parties intéressées à réfléchir aux possibilités de formuler un ensemble de principes communautaires communs en vue du développement de la société européenne de l'information.

2. POURQUOI UN LIVRE VERT?

- INVITATION À UN DIALOGUE POLITIQUE, SOCIAL ET CIVIL

9. L'importance de la société de l'information (SI) en tant que force positive de changement a été soulignée dans le livre blanc publié par la Commission en 1993 "Croissance, compétitivité, emploi"¹. Ce livre blanc, suivi du rapport "L'Europe et la société de l'information planétaire", a - avec l'appui total du Conseil européen - lancé une importante série d'initiatives pour contribuer à formuler et à promouvoir la SI en Europe.

10. La communication de 1994 de la Commission "Vers la société de l'information en Europe: un plan d'action"² a présenté une vue d'ensemble du programme de travail de la Commission relatif à la société de l'information, en insistant particulièrement sur les questions sociales et sociétales. Ces aspects ont également été mis en lumière dans le Pacte européen de confiance pour l'emploi³ élaboré par la Commission. Le présent livre vert fait partie d'un ensemble d'initiatives actuellement mises en oeuvre par la Commission pour mettre à jour et faire progresser le plan d'action de 1994.

11. Afin d'apporter de nouveaux éclairages sur les défis sociaux de la société de l'information, la Commission a demandé leur avis à un certain nombre des principaux experts européens sur la manière de promouvoir la création d'emplois, la solidarité sociale, l'égalité des chances, l'égalité d'accès et la préservation de la diversité culturelle de l'Europe dans la société de l'information.

12. Deux grands groupes ont été mis en place par la Commission: Un groupe d'experts de haut niveau a commencé ses activités en mai 1995 et a présenté son rapport préliminaire "Construire la société européenne de l'information pour tous" en février 1996. Parallèlement, la Commission a créé un Forum sur la société de l'information, à base très large, qui comprend 128 membres. Le premier rapport annuel du Forum a été adopté en juin 1996. La SI était également l'un des quatre principaux thèmes du premier Forum européen sur la politique sociale, qui s'est tenu à Bruxelles en mars 1996.

13. Les rapports du groupe d'experts de haut niveau et du Forum étaient destinés à stimuler le débat sur des enjeux qui vont au-delà des milieux des affaires et des milieux universitaires, déjà familiarisés avec ces questions. Ces deux rapports constituent des compléments du livre vert, et toutes les indications utiles pour se procurer la version intégrale de ces rapports figurent à la fin du présent texte .

14. La Commission a décidé de présenter un livre vert pour promouvoir un large débat et une sensibilisation concernant les questions sociales et sociétales impliquées. Seule une participation active de tout un éventail d'acteurs peut permettre à nos sociétés de maîtriser les nouveaux défis et les nouveaux choix auxquels nous sommes confrontés.

¹ Supplément 6/93 Bulletin CE

² COM (94) 347 du 19.07.94

³ CSE (96) 1 du 5.6.96

15. L'objectif poursuivi est donc de susciter, pendant le reste de l'année 1996, des commentaires et un débat sur le livre vert et les deux rapports annexes du groupe d'experts de haut niveau et du Forum. Ce processus sera lancé en septembre, en collaboration avec la présidence irlandaise, lors d'un colloque européen qui aura lieu à Dublin. A la lumière des réactions reçues, la Commission présentera des propositions d'action en 1997.

16. D'une manière ou d'une autre, tous les Etats membres s'interrogent sur les défis sociaux que suscite l'avènement de la société de l'information. Le livre vert soulève des questions qui touchent aux responsabilités des gouvernements et des autorités régionales et locales, des partenaires sociaux et de la société civile. Dans le plein respect du principe de subsidiarité, la Commission étudiera dans quelle mesure une valeur ajoutée découlerait d'une mise en commun d'expériences dans le cadre de projets de démonstration ou d'autres initiatives, de parrainages conjoints de recherches et d'un échange systématique d'informations, au titre de contributions complétant et catalysant les politiques et les mesures mises en oeuvre dans les Etats membres. Les fonds structurels ont un rôle clé à jouer dans ce processus, en particulier l'Objectif 4 et l'initiative communautaire ADAPT-BIS.

17. Le livre vert complète également une série d'initiatives déjà en cours dans d'autres domaines d'activité de la Commission, notamment le livre blanc "Enseigner et apprendre - Vers la société cognitive"⁴, qui met l'accent sur les compétences et les connaissances dont les gens auront besoin pour participer pleinement à la société de l'information, et la future initiative "Apprendre dans la société de l'information".

18. Dans le cadre de la coopération existante, le présent livre vert a pour objet:

- d'approfondir le dialogue politique avec les institutions européennes et les Etats membres, notamment sur les politiques de l'emploi dans le cadre du processus d'Essen (le Rapport unique au Conseil européen en décembre 1996 et la mise en oeuvre des programmes pluriannuels de 1997),
- d'axer le dialogue social entre les employeurs et les syndicats sur ces questions et de stimuler les initiatives conjointes au niveau européen,
- de stimuler le dialogue civil, en particulier avec les ONG, sur la base des conclusions du Forum sur la politique sociale européenne organisé en mars 1996.

Toutes les personnes concernées sont invitées à présenter des commentaires sur les questions soulevées dans le présent livre vert.

⁴ COM (95) 590

3. TRAVAILLER DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

3.1. LES INQUIÉTUDES: RÉVOLUTION DES COMPÉTENCES ET INSÉCURITÉ DE L'EMPLOI

19. Au cours des vingt dernières années, nous avons assisté à une révolution des TIC beaucoup plus profonde que ce que la plupart d'entre nous pouvaient imaginer. L'une des principales conséquences des nouvelles TIC a été une réduction considérable du coût et du temps de stockage, de traitement et de transmission de l'information. Ces changements spectaculaires dans les rapports de prix ont un impact fondamental sur la manière dont nous organisons la production et la distribution des biens et des services et, par conséquent, sur le travail lui-même. Ces développements sont en train de bouleverser le travail, les structures des qualifications et l'organisation des entreprises. Ils introduisent ainsi un changement fondamental dans le marché du travail et dans l'ensemble de la société.

20. Les modifications qui en résultent au niveau de la structure des qualifications, des modalités de travail, des entreprises, des biens et des services sont déconcertantes et imposent aux travailleurs et aux employeurs des exigences nouvelles et très différentes. Les compétences statiques propres à une fonction et les modèles et techniques traditionnels de gestion deviennent inadéquats et rigides dans un contexte de travail qui exige l'opposé des travailleurs et de la direction - le développement d'une nouvelle culture industrielle et d'entreprise caractérisée par la flexibilité, la confiance, l'engagement, l'aptitude à anticiper et à exploiter le changement.

21. Le rythme de la suppression d'emplois à la fin du XXème siècle ne diffère pas radicalement de celui qui était consécutif aux mutations structurelles du passé. Plus problématique est la nature nouvelle de cette disparition d'emplois. Le rythme actuel du changement et les nouveaux modes de production qu'il engendre requièrent des compétences ayant une base plus large et de nouveaux procédés de production pour répondre aux exigences toujours changeantes du marché. Cela suscite de grandes inquiétudes en matière de sécurité de l'emploi, de contenu du travail, d'obsolescence des qualifications, ainsi que dans les rapports entre les modes de travail et de vie. Cela crée également des défis pour l'objectif de l'Union en matière d'égalité des chances et d'accès. Toutefois, cela ne signifie pas qu'à l'avenir seuls les travailleurs initiés aux technologies de l'information trouveront un emploi. Les emplois traditionnels ou manuels existeront encore, mais leur importance relative diminuera.

3.2. LES FAITS: UN NOUVEAU MONDE DU TRAVAIL

22. Nos économies se transforment, d'une production manuelle standardisée elles s'orientent vers une production plus diversifiée de biens et de services, fondée sur des connaissances. C'est pourquoi les TIC offrent d'immenses possibilités d'amélioration de la productivité et des salaires réels, et donc de croissance économique forte et d'emplois nouveaux.

23. Pendant longtemps, la révolution technologique n'a pas été synonyme de croissance plus rapide de la productivité. En même temps, le lent accroissement de la productivité a entraîné une augmentation limitée des salaires réels et suscité de faibles espoirs chez les consommateurs, ce qui a des répercussions sur la disposition des consommateurs à acheter et sur celle des entreprises à investir et à créer de nouveaux emplois. Les principales raisons pour lesquelles les TIC n'ont pas débouché sur une productivité accrue sont maintenant bien établies: dans le passé, l'introduction de technologies nouvelles a été entravée par l'absence de transformation adéquate de l'organisation de l'entreprise.

24. En dépit de ces problèmes, et bien que certains affirment parfois le contraire, l'économie et les systèmes du marché du travail sont remarquablement fluides en Europe. Une étude de la Commission sur la recherche empirique indique un taux global de création et de disparition d'entreprises en Europe d'au moins 10% par an, et bien plus encore dans certains secteurs, avec une "vie" moyenne des emplois de 4 à 5 ans - ce qui est comparable à la situation aux Etats-unis.

25. Dans l'ensemble, ces données montrent que, quels que puissent être les problèmes qui se posent pour réussir l'intégration des TIC, ils ne sont pas liés à un manque de flexibilité de l'emploi au niveau des entreprises. Au cours des dernières années, nous avons constaté un nombre croissant de cas où l'introduction des TIC a répondu aux plus hautes attentes. Le message principal qui ressort de ces exemples est la nécessité d'une approche intégrée, liant l'introduction des TIC à l'éducation et à la formation et à la transformation organisationnelle.

26. L'organisation de ces "entreprises flexibles", qui réussissent, repose de plus en plus sur des processus et de moins en moins sur des fonctions spécialisées. Les travailleurs effectuent toute une série de tâches au lieu de passer le relais à quelqu'un d'autre. Les entreprises sont de moins en moins des organisations hiérarchisées et complexes, comportant des emplois simples, elles deviennent des organisations moins hiérarchiques, plus décentralisées, nodales, avec des emplois plus complexes. La nouvelle entreprise flexible a été comparée à une flotte composée de petits bateaux qui suivent la même route, par opposition à un pétrolier dirigé depuis un point central. Il est important de comprendre que ce changement n'est pas "Un Nouveau Modèle" d'organisation du travail, mais une étape vers des pratiques sans cesse améliorées en matière d'organisation du travail.

27. L'Europe a conscience de ce profond bouleversement en matière d'organisation. Nous ne manquons pas d'idées novatrices et nous disposons déjà d'une main-d'oeuvre relativement bien formée. Notre faiblesse, identifiée d'ailleurs par le livre vert de la Commission sur l'innovation⁵, a été notre incapacité à combiner innovation organisationnelle et technologique. Les stratégies de qualité, très performantes, nécessitent une formation au sein de l'entreprise, une conception minutieuse des tâches et la mise en oeuvre rapide des innovations. Le groupe consultatif sur la compétitivité, présidé par M. Ciampi, a étudié les nouvelles formes d'organisation du travail. Les conclusions du groupe

⁵ COM (95) 688 du 20.12.95

confirment que ces innovations dans l'organisation des entreprises augmentent la performance des entreprises, améliorent la protection de l'emploi et enrichissent des tâches.

3.3. LE PREMIER DÉFI: DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET SENSIBILISER AUX NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL

28. Le principal obstacle à cette évolution est l'ignorance des nouvelles formes d'organisation du travail et du potentiel de l'organisation flexible. Il se peut également que les responsables se montrent, à juste titre, méfiants vis-à-vis d'innovations qui modifient des systèmes et des procédures offrant actuellement un niveau acceptable de performance, et hésitent à entrer dans un monde inconnu, présentant des incertitudes quant à la manière de mener à bien le processus de changement et à la durée nécessaire pour y parvenir. Il n'existe pas de solutions "clé en main". La flexibilité même des technologies signifie qu'elles doivent être intégrées dans l'organisation sociale de l'entreprise pour parvenir à une combinaison compétitive en matière de productivité, de performance et de qualité. La question majeure consiste donc à faire mieux connaître le potentiel de nouvelles approches de l'organisation du travail.

29. Il est essentiel de trouver le bon équilibre entre ce qui doit être fait au niveau de l'entreprise et ce qui peut l'être au niveau national et européen. La clef du succès consiste à rendre possibles et à soutenir les initiatives locales, et le rôle des gouvernements et des institutions européennes est celui d'un catalyseur, d'un promoteur d'initiatives nouvelles. Mais le rôle des autorités publiques exige un engagement et une action énergiques à plusieurs niveaux. Pour cela, il faut comprendre les nouvelles formes d'organisation du travail et leurs implications pour la politique publique et l'entreprise. Cela implique également de réagir efficacement dans de nombreux domaines, depuis l'essor économique jusqu'aux politiques commerciales, depuis les politiques de la recherche jusqu'au développement des compétences, et d'intégrer dans ces réactions les valeurs d'égalité des chances et d'accès.

3.4. LE DEUXIÈME DÉFI: S'ASSURER QUE LES PME EXPLOITENT PLEINEMENT LA SI

30. Le nouveau concept d'une approche intégrée des TIC, de l'éducation, de la formation et de la transformation organisationnelle offre un potentiel considérable aux entreprises pour qu'elles deviennent plus compétitives et qu'elles créent de meilleures conditions de travail. Il présente des avantages particuliers pour les PME, véritables moteurs de la croissance de l'emploi, et en particulier pour les "micro-entreprises", puisque tout le concept repose sur la petite unité, déterminée par les lois du marché, décentralisée et à base de travail d'équipe.

31. La création d'emplois dans les PME bénéficie des TIC dans une mesure variable. La SI présente d'importants avantages pour les PME qui sont davantage tournées vers le niveau international. Dans d'autres cas, les micro-entreprises ne sont qu'un prolongement de services existants traditionnels, spécialisés, d'experts-conseils. Toutefois, les contraintes

auxquelles les PME doivent faire face et les problèmes spécifiques qu'elles rencontrent pour accéder aux mécanismes d'anticipation et de formation justifient une attention prioritaire. Dans ce contexte, la première priorité devrait être de permettre aux PME de se prendre en charge en ce qui concerne l'adaptation à la société de l'information, et les outils et les technologies de la société de l'information les aideront à le faire. Le nouveau programme intégré pour les PME⁶, récemment présenté par la Commission, propose de lancer une action pilote pour vérifier les priorités des PME et les obstacles auxquels elles se heurtent dans l'utilisation des technologies de l'information.

3.5. LE TROISIÈME DÉFI: MODERNISER LES INSTITUTIONS DE LA VIE PROFESSIONNELLE

32. Outre la question de la sensibilisation au potentiel de nouvelles formes d'organisation du travail, nous devons aborder celle de la modernisation des institutions et du cadre institutionnel de la vie professionnelle. Le monde du travail doit être organisé de manière à soutenir et faciliter les évolutions positives, et non pas à les entraver. Cela signifie également améliorer la qualité des compétences, et donc de l'éducation et de la formation (voir Chapitre 4).

33. Cela signifie également offrir le cadre juridique et contractuel adapté (droit du travail, négociations collectives, relations industrielles, etc) pour que les entreprises et les individus puissent acquérir davantage de flexibilité, tout en offrant aux travailleurs une sécurité appropriée. Les législations du travail des Etats membres, qui reposent sur le modèle type de l'emploi en entreprise, à temps plein et à durée indéterminée, ne peuvent plus répondre entièrement aux exigences d'une production de biens et de services axée davantage sur les connaissances.

34. Les nouvelles pratiques en matière d'organisation du travail tendent à estomper l'élément central de la relation professionnelle classique: la notion d'employeur devient plus complexe (groupes d'entreprises, entreprises en coparticipation, réseaux, sous-traitants). Le lieu de travail s'est diversifié et les pratiques en matière de temps de travail se sont individualisées pour répondre à des besoins et exigences spécifiques. Par ailleurs, les rémunérations sur base horaire peuvent, dans certains cas, être remplacées par des rémunérations liées à une mission spécifique et le champ d'action de l'autonomie des travailleurs s'est élargi. En d'autres termes, emploi salarié et emploi indépendant tendent à converger, ce qui rend peu clair le champ d'application du droit du travail et réduit son efficacité dans certains domaines (contrats atypiques, télétravail, externalisation des approvisionnements ou du travail).

⁶ COM (96) 329

Les centres d'appel (call centres) en Europe

Le type de travail effectué par les citoyens d'Europe est en pleine évolution, les secteurs de l'information et des services étant devenus la principale source d'emplois nouveaux ces dix dernières années. La manière dont les personnes travaillent change elle aussi, avec une forte augmentation de la relocalisation du travail. Par exemple, plus de 6 000 entreprises disposent maintenant de centres d'appel, points de contact téléphonique qui fournissent des informations aux clients. Ces centres emploient déjà près de 130 000 Européens et devraient créer 100 000 emplois supplémentaires d'ici l'an 2000. L'évolution la plus rapide est enregistrée en Irlande, mais le Royaume-Uni a lui aussi 4 000 centres d'appel dont les revenus atteignent 450 millions d'écus en 1996. Dans certains de ces centres, le travail est hautement qualifié et requiert la connaissance de plusieurs langues étrangères. Dans d'autres, il est plus routinier, mais il exige des compétences interpersonnelles et la disponibilité à travailler en dehors des heures normales.

3.6. UNE NOUVELLE CONCEPTION DE LA SÉCURITÉ

35. Il est important d'avoir un débat éclairé sur les conditions indispensables à l'évolution de la vie professionnelle. Toutefois, le débat public sur les institutions de la vie professionnelle se limite souvent à des arguments simplistes portant sur la réglementation ou la déréglementation. L'avènement de la société de l'information nécessite un débat plus subtil et plus fondamental sur le cadre institutionnel qui peut façonner ce nouveau monde du travail.

36. Les TIC, intégrées avec l'éducation et la formation et avec la transformation organisationnelle, offrent un important potentiel d'amélioration de la productivité et de création d'emplois intéressants, bien rémunérés. Les politiques publiques doivent partir de ce principe. Il faut toutefois déplacer le centre du débat, abandonner la réglementation et la déréglementation au profit de la perspective, plus prometteuse, d'un nouvel équilibre entre flexibilité et sécurité et au profit des avantages réciproques que présente, pour les entreprises et les travailleurs, un équilibre entre les deux éléments. C'est la nouvelle dimension que la Commission a introduite dans la consultation des partenaires sociaux sur le temps de travail.

37. Ce nouvel équilibre entre flexibilité et sécurité inclut, d'une part, le recours au travail à temps partiel, au travail temporaire, aux contrats à durée déterminée, au télétravail et, le cas échéant, à des formes nouvelles de relations de travail. Il inclut, d'autre part, non seulement la sécurité par opposition aux licenciements arbitraires et à la discrimination, mais aussi celle qui résulte d'une participation accrue au sein de l'entreprise et la possibilité d'acquérir des compétences et une aptitude à l'emploi profitables à l'entreprise

et au salarié. Dans ce contexte, il faut trouver le meilleur moyen de faire participer les travailleurs à ce processus.

38. Ce sont des exemples du renouveau nécessaire. Plus fondamentalement, il faut repenser radicalement tous les systèmes concernés - protection de l'emploi, temps de travail, protection sociale, santé et sécurité - et les adapter à un monde du travail qui sera organisé différemment, et en particulier où les frontières entre travail et loisirs, travail et apprentissage, salarié et indépendant sont, ou pourraient devenir, plus floues. La notion de sécurité des travailleurs doit être développée et élargie, et insister davantage sur la sécurité fondée sur l'aptitude à l'emploi et le marché du travail, plutôt que sur la sécurité du poste de travail individuel. Elle doit être axée sur la sécurité dans le changement, non sur la sécurité contre le changement. Dans ce contexte, il est important d'accorder une attention particulière aux questions d'égalité et à la manière d'assurer que le changement renforce les efforts visant à décroïsonner le marché du travail et à mieux concilier la vie professionnelle et la vie familiale, pour les femmes comme pour les hommes.

39. A la lumière de cette évolution, la Commission prépare un livre vert sur l'organisation du travail et le temps de travail. Ce livre vert s'intéressera aux implications pour l'Union européenne et les Etats membres, d'un point de vue économique, des changements dans l'organisation et le temps de travail, en vue de lancer un débat, en particulier avec, et entre, les partenaires sociaux.

40. Au cours du deuxième semestre 1996, la Commission présentera également une communication sur l'impact du télétravail du point de vue du droit du travail, de la santé et de la sécurité au travail et de la protection sociale. Cette communication aura pour objet d'encourager les Etats membres et les partenaires sociaux à élaborer de bonnes pratiques et à mettre en oeuvre des mesures visant à améliorer les conditions de travail des télétravailleurs.

41. Les TIC offrent également de nouvelles possibilités dans le domaine de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail. En particulier, l'application de nouvelles technologies peut apporter une valeur ajoutée considérable aux activités d'évaluation des risques, à la collecte, à la sélection et à la diffusion de l'information, à l'éducation et à la formation à la sécurité et à l'hygiène du travail ainsi qu'aux utilisateurs finals, en particulier les PME. Le Quatrième programme d'action dans le domaine de la santé et de la sécurité (1996-2000)⁷ s'intéresse activement aux questions concernant l'impact de la SI sur les conditions de travail et de vie, et une conférence consacrée à ces aspects sera organisée à Bruxelles les 13-15 novembre 1996.

⁷ COM (95) 282 du 12.07.95

3.7. UNE NOUVELLE CULTURE DE L'ANTICIPATION

42. Le concours du Fonds social européen au titre de l'Objectif 4, ainsi que l'initiative communautaire ADAPT qui lui est associée, visent essentiellement à améliorer la gestion des ressources humaines en anticipant les changements que la société de l'information entraînera, notamment en renforçant l'investissement dans le capital humain. Les mutations structurelles introduisent des changements permanents dans l'emploi en termes de volume, de structure et de qualifications. En particulier, il est capital d'introduire une capacité d'anticipation dans les entreprises, qui identifie et minimise l'impact négatif de ces changements. Cela contribuera également à exploiter de nouvelles possibilités d'emploi grâce à une formation axée sur les nouveaux besoins en compétences.

43. Les adaptations nécessaires qui en résultent se font sentir au niveau macro-économique et à celui de l'entreprise. C'est pourquoi l'un des principaux objectifs de l'approche volontariste devrait être de permettre aux entreprises d'identifier plus rapidement leurs besoins quantitatifs et qualitatifs en ressources humaines, dans le cadre d'une meilleure compréhension du changement global, améliorant ainsi le potentiel interne et externe d'adaptation.

3.8. PISTES DE RÉFLEXION

44. L'évolution des relations entre les nouvelles formes d'organisation du travail et le cadre juridique du travail soulève un certain nombre de questions fondamentales qu'il convient d'examiner dans le cadre du dialogue social et du processus défini à Essen en matière d'emploi.

- Dans la recherche du bon équilibre entre la flexibilité et la sécurité, une activité législative au niveau européen et national concernant les principes de base liés aux droits sociaux fondamentaux, ainsi qu'une activité accrue de la part des partenaires sociaux, sont nécessaires pour traduire ces droits en accords et en pratiques dans l'entreprise et sur le marché de l'emploi. La répartition actuelle des pouvoirs réglementaires entre la législation et les conventions collectives est-elle la bonne, ou faut-il trouver un nouvel équilibre?
- Dans le passé, un grand nombre d'aspects importants de la vie professionnelle, tels que l'emploi, la santé et la sécurité, les implications pour la vie familiale et la lutte contre l'exclusion, étaient laissés à l'Etat. Dans ce contexte, le champ d'application des conventions collectives doit-il être revu? La prolifération de nouvelles structures de production peut nécessiter de nouvelles approches de ces aspects.
- Le statut légal des travailleurs variant plus souvent (emploi salarié/emploi indépendant, emploi/apprentissage, professions/postes de travail), comment assurer une approche coordonnée en matière de droit du travail, de sécurité sociale et de protection sociale pour tenir compte de ces changements dans un contexte de justice sociale et d'efficacité économique?

Dans ce contexte, il est également important de réfléchir:

- à la meilleure manière de promouvoir de bonnes pratiques en matière d'utilisation des TIC et de création d'emplois,
- aux mesures susceptibles d'aider les PME à maximiser les possibilités qu'offre la société de l'information, et
- à la manière de maximiser la contribution des fonds structurels à la promotion de bonnes pratiques dans l'utilisation des nouvelles technologies et au développement d'une nouvelle culture de l'anticipation.

4. L'EMPLOI DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

4.1 LES INQUIÉTUDES: UNE CROISSANCE SANS EMPLOIS ET LA FIN DU TRAVAIL?

45. Le plus grand problème économique, social et politique de l'Europe est un chômage élevé et persistant. 18 millions de personnes sont sans emploi, dont la moitié depuis un an ou plus. Il faut y ajouter au moins 9 millions de travailleurs démotivés, qui chercheraient du travail s'ils pensaient pouvoir en trouver.

46. Ce contexte déprimant a donné naissance à un débat sur la "fin du travail" et sur la "croissance sans emplois", phénomènes qui seraient liés aux répercussions des TIC sur la vie professionnelle. Au cours de ces dernières années, plusieurs études majeures de l'OIT, de l'OCDE et de l'UE se sont efforcées de mieux cerner la nature du problème de l'emploi en Europe, en abordant des points spécifiques tels que les rapports entre technologie et emploi et, de manière plus générale, entre politiques macro-économiques et structurelles.

47. Nous sommes d'ores et déjà sur la voie de la société de l'information, qui est appelée à produire des bouleversements majeurs dans les modes de vie et de travail des citoyens européens. Il s'agit de modeler cette société en gestation de manière à préserver notre place dans le monde, mais sans affaiblir la solidarité entre les Européens. Trois points méritent une attention particulière dans le présent livre vert:

- l'incidence globale des TIC sur l'emploi,
- la gestion plus efficace du processus de transformation des emplois,
- l'incidence des TIC sur le marché de l'emploi, en termes d'offre et de demande de qualifications et de compétences.

4.2 LES FAITS: UNE CROISSANCE CONSTANTE DE L'EMPLOI DEPUIS 1960

48. En moyenne, l'Union européenne a connu un taux d'emploi bien plus faible que les États-Unis et le Japon au cours des vingt dernières années - quelque 60% contre 70% ou plus - et, contrairement à ces pays, elle a enregistré un niveau de chômage avoisinant invariablement les 10% pendant une grande partie de la dernière décennie.

49. Toutefois, dans différentes régions développées du globe, le taux de croissance de l'emploi est resté pratiquement inchangé pendant les trente-cinq dernières années - à des niveaux différents il est vrai (environ 2% aux USA, 1% au Japon et 0,3% en Europe). On peut noter l'absence de ralentissement important depuis 1973, année de la première crise pétrolière et point de départ du fléchissement de la croissance économique.

50. Dès lors, la montée du chômage en Europe ne résulte pas d'un recul du volume de travail disponible, mais, pour une large part, d'un décalage entre la croissance de l'emploi

(0,3% par an en moyenne) et celle de la population active (0,6% par an en moyenne). Vu sa progression constante sur toute la période comprise entre 1960 et 1995, l'emploi ne semble pas sur la voie d'une disparition inexorable; simplement, les chiffres n'ont pas été à la hauteur de la croissance de la population active.

51. Malgré l'idée selon laquelle le progrès technique se traduit automatiquement par des économies d'effectifs, les données existantes tendent à prouver que la croissance a plutôt légèrement gagné que perdu en intensité d'emplois, puisque son net recul dans les années 70 et 80 n'a pas modifié le taux de création d'emplois. En outre, la capacité de l'économie américaine, d'une part, et celle de l'économie européenne, d'autre part, à créer des emplois sont demeurées dans un rapport inchangé depuis 1973. Jusqu'alors, la croissance annuelle devait atteindre 4,3% en Europe, contre 2% aux États-Unis, pour que l'économie commence à créer des emplois. Désormais, les chiffres sont de 2% en Europe et 0,6% aux États-Unis.

52. Cette évolution du rapport croissance/emploi se reflète dans la progression plus lente de la productivité mesurée après 1973. Le taux de croissance de la productivité et du PIB a chuté, malgré l'introduction de plus en plus grande des TIC, tandis que l'emploi continuait de progresser sensiblement à la même vitesse que par le passé. Quelle que soit l'explication exacte de ce paradoxe - qui n'a pas fini de susciter débats et analyses - il est clair que les données globales ne confirment pas la thèse de la "fin du travail", ni même l'aube d'une croissance sans emplois. Les meilleures performances des USA, du Canada et du Japon en termes d'emploi ne sauraient s'expliquer par une utilisation moindre des TIC.

53. Au contraire, le développement et l'introduction des TIC ont été généralement plus poussés dans ces pays - notamment aux États-Unis - qu'en Europe. En outre, dans l'Union européenne, les États membres les plus avancés en termes de TIC sont souvent ceux qui ont également les taux d'emploi les plus élevés. Comme toutes les mutations technologiques, la diffusion des TIC est un facteur de croissance. Le progrès technologique favorise la productivité et le développement de l'économie, en permettant l'essor de nouvelles formes d'emploi; il stimule l'innovation et ouvre ainsi des horizons nouveaux, notamment pour les PME. Il convient d'exploiter ce potentiel de croissance pour réduire le chômage et éviter que les économies européennes ne reculent sur la scène mondiale.

54. Les TIC ont principalement débouché sur une restructuration radicale des emplois et du monde du travail. Le déclin de l'industrie de transformation n'a pas été uniforme: si des emplois à faible technologie, à faibles compétences et à faibles salaires ont disparu, d'autres, à haute technologie, à hautes compétences et à hauts salaires, se sont multipliés.

55. La principale source de croissance de l'emploi est le secteur des services, qu'il s'agisse des branches dynamiques ou plus traditionnelles. Les gains induits par les nouvelles technologies ont plus que compensé les éventuels déplacements d'emplois. En fait, la croissance de l'emploi dans les services a été plus rapide dans les pays qui ont le plus investi dans l'application des nouvelles technologies.

56. Jusqu'à présent, la croissance de l'emploi dans le secteur des TIC est assez faible en Europe, en raison du ralentissement de la conjoncture. Mais cette stabilité apparente masque des évolutions diverses. L'emploi a connu un net déclin dans l'électronique grand public, le traitement des données et la fabrication d'équipements de télécommunications, et est resté stable dans l'industrie des composants et les services de télécommunications. En revanche, il a connu une croissance constante dans les services liés aux logiciels et à l'informatique, lesquels ont quasiment triplé depuis 1980 pour représenter désormais quelque 750.000 travailleurs dans l'Union. Les perspectives de croissance de l'emploi restent particulièrement élevées dans ce secteur, notamment pour ce qui concerne les nouveaux services hautement qualifiés et à forte intensité de connaissances, tels que les logiciels multimédias et la formation de l'utilisateur final.

57. Globalement, la situation devrait continuer à évoluer dans le même sens à court terme, si l'on excepte les services des télécommunications, où la création d'emplois pour les nouveaux arrivants ne compensera pas, sur le court terme, les pertes dues à la numérisation et à la libéralisation. Cependant, ces tendances ne tiennent pas compte des gains enregistrés dans d'autres secteurs liés à la société de l'information. Les services audiovisuels ont connu une croissance remarquable de l'emploi, de 37% entre 1983 et 1992, et les perspectives restent bonnes pour l'avenir. D'autres créations d'emplois liées aux TIC ont eu lieu dans des secteurs tels que les téléservices, la banque à domicile et la vente au détail, mais il est difficile d'obtenir des statistiques précises sur le sujet. L'observation de telles évolutions dans l'économie, et notamment dans les branches de services concernées, est un défi pour les statisticiens.

58. En outre, la société de l'information ne devrait pas seulement profiter aux secteurs qui en dépendent directement, notamment celui des TIC. Les recherches de la Commission montrent que la libéralisation des télécommunications, combinée à une adoption rapide des TIC, se traduira par la création d'emplois et une prospérité accrue dans le reste de l'économie. L'explosion des investissements dans les nouveaux équipements de télécommunications et de traitement des données, associée à la baisse générale des prix et à l'augmentation des revenus réels découlant de la réduction des tarifs, stimuleront l'emploi et apporteront une valeur ajoutée au reste de l'économie, à moyen et à long terme. Le gain d'emplois ainsi réalisé compensera largement les pertes qui pourraient avoir lieu dans le secteur des télécommunications lui-même. Ce mécanisme ne s'applique pas seulement aux télécommunications, mais à la diffusion de l'ensemble des TIC; le problème, cependant, est de gérer le décalage des processus dans le temps et d'aider les individus à s'adapter aux nouveaux défis et aux nouvelles perspectives du marché de l'emploi.

59. Bien qu'il soit hasardeux de se prononcer sur le plus long terme, les prévisions montrent que de nouveaux emplois apparaîtront dans l'ensemble de l'économie, pas seulement dans le secteur des TIC et dans les services multimédias nouveaux et en voie d'apparition, mais également dans tous les autres services et secteurs industriels, y compris les branches traditionnelles et sur le déclin. Dans de très nombreux cas, l'introduction et l'utilisation des TIC dans les entreprises ont eu un impact très positif sur l'emploi.

60. De 1985 à 1994, l'UE a connu une croissance de quelque 10 millions d'emplois dans les services. Bien que 80% de ces gains soient à mettre à l'actif des années 1985 à 1990, la deuxième moitié de la période a encore enregistré une progression de 2 millions d'emplois dans le secteur des entreprises, de l'informatique et de la recherche, soit la même augmentation que pendant les années antérieures - avec 600.000 emplois supplémentaires dans l'éducation et 900.000 dans la santé et l'hygiène publique; il s'agissait chaque fois de secteurs où les TIC avaient d'importantes retombées. La seule branche des services qui a perdu de nombreux emplois entre 1990 et 1994 est la distribution en gros et au détail, où la perte d'emplois était principalement due à la faiblesse de la demande, non à une productivité accrue.

61. Ces innovations en matière d'emploi modifient également l'équilibre hommes-femmes sur le marché. La croissance du secteur des services a créé de nouvelles perspectives pour les nouvelles arrivantes. L'emploi féminin a augmenté depuis le milieu des années 1960 jusqu'au début des années 1990. Les femmes ont accru leur participation à la main-d'oeuvre, en occupant souvent des emplois à temps partiel. En revanche, l'emploi masculin régresse sans cesse depuis 1965, si l'on excepte quelques années à la fin de la dernière décennie.

4.3 LE PREMIER DÉFI: PRÉVENIR LA POLITIQUE DU "CHACUN POUR SOI"

62. Pour l'ensemble du marché du travail, une leçon à tirer du passé est que la faible croissance de l'emploi en Europe, approximativement 0,3% par an, et le chômage élevé et persistant qui l'accompagne doivent trouver leur explication dans des facteurs autres que technologiques. Le chômage a commencé à progresser au milieu des années 70. Un grand nombre d'emplois ont disparu jusqu'en 1985, alors que la population active se développait plus rapidement que jamais. La longue période de croissance de la seconde moitié de la décennie a permis la création de dix millions de nouveaux emplois, mais la moitié de ces derniers a disparu en 1992 et 1993.

63. Divers facteurs -y compris des évolutions macro-économiques- ont joué un rôle dans l'émergence et dans l'ampleur du chômage. Cependant, il est important de saisir l'incidence de facteurs structurels. L'ampleur du chômage découle de l'allongement des périodes d'inactivité. Les politiques passives de l'emploi, qui se contentent principalement d'offrir une aide aux revenus à la majorité des chômeurs, sans leur apporter de nouvelles compétences qui leur permettraient de prendre un nouveau départ sur un nouveau marché de l'emploi, davantage fondé sur les compétences et les qualifications, sont à l'origine du chômage de longue durée et de l'exclusion sociale.

64. Le marché unique permet à l'Europe de faire un grand pas sur la voie de la modernisation de son économie. Ce marché ne représente pas seulement une amélioration structurelle considérable. Il crée également de nouvelles conditions, propices à la croissance et à des politiques macro-économiques axées sur l'emploi. Les Etats membres doivent faire un meilleur usage de l'effet multiplicateur, comme le souligne l'"Action pour l'emploi en Europe - Un pacte de confiance" de la Commission. Ce document insiste sur

le potentiel, encore sous-exploité, du processus d'intégration. Cela est particulièrement vrai dans la lutte pour les emplois.

65. Le degré élevé d'intégration et d'interdépendance économique de l'Europe a encore progressé. Dès lors, une action coordonnée et soutenue produira plus de valeur ajoutée que la somme de mesures isolées et disparates dans chaque État membre. Cette approche sera celle du rapport stratégique, en préparation à la demande du Conseil européen de Florence, sur les capacités de l'Union européenne, en tant qu'entité, en termes de politique de l'emploi. Cela signifie que le cercle vicieux de la politique du "chacun pour soi" doit faire place au cercle vertueux d'une politique de croissance coordonnée, source de confiance parmi les consommateurs et les investisseurs. Une telle mise en avant de la croissance serait extrêmement propice au développement de l'emploi dans la société de l'information.

4.4 LE DEUXIÈME DÉFI: UNE GESTION PLUS EFFICACE DU PROCESSUS DE TRANSFORMATION DES EMPLOIS

66. La disparition et la création d'emplois font partie intégrante du processus de mutations structurelles induit par les TIC. Les entreprises peuvent faire beaucoup pour amortir ces chocs en programmant leurs besoins en matière d'emplois, et de nombreux exemples existent désormais de politiques imaginatives négociées par les partenaires sociaux. Il ne s'agit pas seulement d'éducation et de formation, comme indiqué ci-dessous, mais également d'aménagement du temps de travail, de modération salariale pour préserver les emplois, de défense de l'équité dans le cadre du processus de mutation et de création d'emplois pour compenser les pertes dans les économies locales et régionales.

67. Une gestion efficace du processus de mutations doit associer la totalité des acteurs économiques et institutionnels; employeurs, travailleurs, pouvoirs publics à tous les niveaux, établissements d'enseignement et de formation, services d'aide aux entreprises. Les entreprises ont souvent besoin d'un soutien extérieur pour anticiper l'avenir et les accords de coopération et partenariats inter-entreprises, de même que les partenariats privé-public visant à renforcer les structures locales de soutien aux entreprises, peuvent les y aider. Cela est particulièrement vrai dans le cas des PME, qui ont besoin d'un soutien et doivent participer à des réseaux pour renforcer leurs capacités d'innovation, définir leurs stratégies et anticiper leurs besoins de compétences. Les fonds structurels, et en particulier l'Objectif 4 et les initiatives communautaires ADAPT et PME, peuvent également faciliter de telles évolutions (voir section 3.7 ci-dessus).

68. Le point le plus important à retenir est qu'il convient de trouver de nouvelles formules pour gérer le processus de transformation des emplois; c'est à cette condition que les travailleurs coopéreront au processus d'évolution permanente que requiert la société de l'information. Une telle responsabilité relève à la fois des pouvoirs publics et des partenaires sociaux.

4.5 LE TROISIÈME DÉFI: SURMONTER LE DÉFICIT DE COMPÉTENCES

69. La révolution des TIC joue un rôle important dans le fonctionnement du marché de l'emploi, que ce soit en remodelant le travail proprement dit, les structures de compétences ou l'organisation du travail. Elle impose un renforcement des compétences de lecture, d'écriture et de calcul, mais exige également une nouvelle forme de compétences fondamentales, à savoir l'interaction avec les TIC.

70. Le progrès technologique et la concurrence que se livrent les entreprises accélèrent le rythme des mutations structurelles. Chaque année, en moyenne, plus de 10% de tous les emplois disparaissent et font place à des emplois différents, situés dans de nouveaux processus, de nouvelles entreprises, et exigeant généralement des compétences nouvelles, plus élevées ou plus larges. Du côté de l'offre, le rythme d'acquisition de nouvelles compétences est beaucoup plus lent. Chaque année, une cohorte d'âge, représentant 2 à 3% de la main-d'oeuvre, quitte la vie active pour partir en retraite, ou pour d'autres raisons, et une nouvelle cohorte arrive sur le marché, après avoir reçu un nouvel enseignement, une nouvelle formation et de nouvelles compétences. La rapidité avec laquelle les entreprises évoluent, et l'offre limitée de compétences nouvelles, se traduisent par un grave décalage, par un marché de l'emploi "à deux vitesses", qui connaît une surabondance de compétences anciennes et une pénurie de compétences nouvelles.

71. Le véritable défi, pour ce qui concerne la transformation et la revalorisation des compétences, réside dans la réadaptation de la population déjà active aux nouvelles exigences de la société de l'information. Cependant, une grande partie des intéressés ont des compétences limitées de lecture, d'écriture et de calcul, alors que celles-ci sont d'autant plus nécessaires dans la société de l'information, et nombre d'entre eux n'ont reçu aucun enseignement et aucune formation à l'interaction avec les TIC. Les personnes qui ont suivi une formation professionnelle désuète ou inadéquate ont du mal à réintégrer le marché de l'emploi. La majeure partie de la formation et de la reconversion est destinée aux jeunes, non à ceux qui travaillent déjà ou qui ont travaillé 10, 20 ou 30 ans avant de perdre leur emploi.

72. La plupart ne reçoivent qu'une aide aux revenus, jusqu'à ce qu'un nouvel emploi se présente, ou dans l'attente d'une préretraite. Mais leurs compétences anciennes ne trouvent pas preneur: qui dit nouvel emploi, dit compétences nouvelles. Le décalage continuera de croître, à moins que les pouvoirs publics et les employeurs ne se lancent dans une politique novatrice et bien plus radicale, visant à procurer à la population de nouvelles qualifications et de nouvelles compétences, liées au développement de nouvelles formes d'organisation du travail et à l'instauration de nouvelles technologies.

73. Les pouvoirs publics et les partenaires sociaux, entreprises et travailleurs, se trouvent confrontés à un défi majeur, d'autant que, selon les prévisions, le renouvellement technologique devrait rester rapide, et la population devrait continuer à vieillir. Dans dix ans, 80% de la technologie que nous utilisons aujourd'hui sera obsolète, et aura fait place à des technologies nouvelles et plus avancées. 80% de la population active travaillera sur la base d'un enseignement et d'une formation formels datant de plus de 10 ans. Les

bouleversements du profil démographique ne peuvent que souligner l'ampleur du phénomène: la population active vieillit et la technologie rajeunit.

4.6 UNE REFONTE DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION POUR FAIRE PENDANT À LA RÉVOLUTION DES TIC

74. L'Europe a besoin d'une refonte substantielle de l'éducation et de la formation, susceptible de faire pendant à la révolution des TIC et de se poursuivre au même rythme continu que cette dernière pendant les années à venir. À l'ancienne interaction travail/absence de travail doit se substituer une nouvelle interaction travail/formation, afin que la personne ait la possibilité d'acquérir des qualifications et des compétences et de s'adapter à la révolution permanente que ces dernières connaissent dans la foulée des TIC.

75. A long terme, l'Europe doit développer une nouvelle architecture d'éducation et de formation tout au long de la vie, qui mobilise tous les acteurs des systèmes d'éducation et de formation, y compris les écoles, et dont la conception ainsi que le déroulement suivent des modalités plus appropriées, en tenant particulièrement compte du sexe des personnes concernées, mais également en faisant participer plus efficacement des personnes âgées ou handicapées. Cette action a désormais démarré, dans le cadre de l'Année européenne de l'éducation et de la formation tout au long de la vie (1996) et du livre blanc "Enseigner et apprendre". Cependant, l'urgence est de stopper l'obsolescence croissante des compétences de la population active adulte par une approche volontariste de l'adaptation et des mutations industrielles. Rapidité et prévoyance sont de mise, car tout indique l'existence d'un cercle vicieux - disparition des emplois/chômage de longue durée/obsolescence des compétences - de plus en plus difficile à corriger à mesure que le temps passe.

76. Quatre domaines sont d'une grande importance pour l'amélioration de l'aptitude à l'emploi:

- **jeter les meilleures bases**: c'est pendant les premières années d'enseignement que nous asseyons nos connaissances et nos compétences. Les processus qui entrent en jeu à cette occasion évolueront avec la société de l'information; cela influera profondément sur la qualité et l'organisation de l'enseignement pré-scolaire et scolaire. Il convient en particulier de cibler les enseignants et les formateurs, et d'assurer la qualité de leur formation initiale et permanente pour l'exploitation des nouvelles TIC. Les programmes et l'infrastructure permettant de relier les écoles à tous les réseaux susceptibles de se développer dans la société de l'information, notamment dans les régions plus reculées où les infrastructures sont menacées, revêtent une importance particulière. Les États membres, qui sont clairement responsables de l'organisation et du contenu de l'enseignement scolaire, devraient continuer à mettre sur pied des programmes adaptés, tenant compte de la société de l'information. L'UE peut intervenir en aidant à la mise en commun d'expériences et en associant en particulier les régions moins favorisées. En outre, le Conseil européen de Florence a demandé à la Commission d'élaborer rapidement un plan d'action sur le thème "Apprendre dans la société de l'information". Dans ce document figureront l'interconnexion de réseaux d'écoles au niveau européen, la

promotion du contenu éducatif des multimédias et la sensibilisation ainsi que la formation des enseignants et des formateurs à l'utilisation des nouveaux outils de la société de l'information.

- **de l'enseignement à l'apprentissage**: le premier rapport annuel du Forum sur la société de l'information préconise la réorientation rapide de l'éducation et de la formation, de manière à ce que les établissements réagissent beaucoup mieux à l'évolution des besoins de compétences dans le commerce et l'industrie. Une telle action est cruciale pour la création d'emplois et la croissance de la productivité. Les établissements d'enseignement supérieur ont commencé à jeter les fondements des "communautés d'apprentissage" de l'avenir, et il conviendrait d'appuyer leurs efforts en créant des liens de partenariat avec l'industrie et les services locaux, comme le recommande le rapport Ciampi sur la compétitivité et comme les programmes COMETT et Leonardo da Vinci l'ont expérimenté avec succès. Le système de la scolarité obligatoire a également vu d'importantes initiatives, encouragées dans de nombreux cas par des programmes communautaires, mais a encore besoin d'un soutien et de ressources considérables pour mettre en place les alliances nécessaires avec le monde du travail. Cette évolution pose des problèmes de capacité d'investissement, de méthodologie et d'élaboration de programmes d'études mettant particulièrement l'accent sur les besoins de l'apprenant. D'une manière générale, puisque ce dernier mémorise beaucoup plus (80%) en "faisant" qu'en lisant ou en écoutant (5-10%), le potentiel d'auto-apprentissage par l'utilisation des TIC est immense et, moyennant une modulation appropriée, pourrait être un outil capital pour combler le déficit de connaissances lui-même. Les principes de base de l'éducation et de la formation doivent reposer davantage sur la notion de capacités d'apprentissage que sur l'enseignement et la formation proprement dits.

Utilisation des TIC dans les établissements scolaires

Certains États membres ont entrepris d'aligner leur système éducatif sur la dynamique de la société de l'information. C'est ainsi que le ministère fédéral allemand de l'éducation a récemment annoncé l'initiative *Schulen ans Netz*, qui doit connecter 10.000 des 52.000 établissements scolaires de l'Allemagne, sur une période de 3 ans, aux réseaux nationaux et internationaux ainsi qu'aux services multimédias. Certains des Länder allemands ont décidé de connecter l'ensemble des établissements, ce qui est également l'objectif du gouvernement fédéral sur le plus long terme. C'est grâce à un partenariat novateur entre les pouvoirs publics et les entreprises privées que l'initiative *Schulen ans Netz* a pu voir le jour. Des actions similaires ont démarré dans d'autres pays, tels que le Royaume-Uni, la France, l'Italie, le Danemark, la Suède, le Portugal et la Finlande.

- **L'apprentissage par la pratique**: l'entreprise "qualifiante" doit s'imposer comme une dimension vitale de la société cognitive. Les personnes travaillant dans une telle entreprise utiliseront leur accès électronique aux connaissances et aux informations pour

actualiser leurs compétences. À cette fin, de nouvelles formes de partenariat entre les entreprises, divers organismes et des éducateurs devront assurer la disponibilité des compétences nouvelles et changeantes requises. Il est aisé de comprendre, dans cette perspective, que le renouvellement des compétences pendant le temps de travail l'emportera sur la réduction proprement dite de ce dernier. L'essence d'une telle approche est le renforcement permanent de l'aptitude de la population active à exercer un emploi. Le risque, comme les entreprises multiplient les contrats de travail plus flexibles, avec des niveaux plus faibles de sécurité de l'emploi, pour s'adapter rapidement à l'évolution des besoins en main-d'oeuvre, est de voir la logique de l'investissement dans la formation du personnel passer au second plan. Par exemple, la propension de grandes entreprises japonaises à investir dans la formation peut trouver son explication dans la politique de l'emploi à vie, grâce à laquelle les fruits de la formation restent dans l'entreprise. En Europe, donc, il ne faudrait pas croire que flexibilité et insécurité de l'emploi sont une seule et même chose. En fait, la capacité des entreprises à s'adapter en permanence à l'évolution du marché et aux mutations technologiques repose sur la coopération d'un noyau d'effectifs stables et loyaux. Il conviendrait d'encourager les entreprises à investir davantage dans la formation de ce noyau, et des incitations et formules particulières devraient être prévues pour étendre cette action à la main-d'oeuvre périphérique.

- **la reconversion plutôt que la déqualification**: le point le plus critique est celui de la réinsertion professionnelle des personnes qui ont perdu leur emploi. Pour l'essentiel, les États membres ont été incapables, pendant les vingt dernières années, d'offrir un nouveau départ aux chômeurs. La résolution de ce problème est l'une des tâches centrales de la stratégie de réemploi d'Essen, que les chefs d'État et de gouvernement ont soulignée à nouveau en 1995, au Conseil européen de Madrid. Plutôt que de voir 9 millions de personnes en situation de chômage de longue durée et de déqualification, ce qui est la forme la plus coûteuse de dépenses publiques, avec le rendement le plus faible pour l'économie ou l'individu, et plutôt que d'accepter que d'autres encore se dirigent par millions vers le chômage de longue durée, les États membres devraient engager 9 millions de personnes dans l'amélioration, la conservation et le relèvement de leurs compétences de lecture, d'écriture, de calcul et d'interaction avec les TIC. Tous les chômeurs devraient avoir le droit et l'obligation d'entretenir et de développer des compétences de base pour la société de l'information et de les adapter au marché réel et dynamique de l'emploi. La réinsertion devrait démarrer bien avant que ne surviennent le chômage de longue durée et le découragement. C'est là que réside la différence fondamentale entre politiques actives et passives. Dans ce cadre, les pouvoirs publics doivent s'efforcer de réaffecter les dépenses consacrées à des politiques passives de l'emploi pour les destiner au financement de politiques actives, préparant les chômeurs à des modes de production de biens et de services davantage fondés sur les connaissances. Orienter davantage de ressources financières sur l'attribution de bourses de formation et la transmission de nouvelles compétences, de préférence à une simple assistance en espèces, contribuera à dynamiser le marché de l'emploi et à améliorer les finances publiques dans leur ensemble. Dans ce contexte, les services de placement doivent également s'efforcer de fournir aux demandeurs d'emploi un soutien plus personnalisé et fondé sur les TIC.

4.7 LA PLATE-FORME: LES NOUVELLES PRIORITÉS DES PROGRAMMES DE CONVERGENCE

77. Le rôle fondamental de l'éducation et de la formation dans une politique moderne de l'emploi fait aujourd'hui l'objet d'un large consensus en Europe. Aussi la Commission se réjouit-elle particulièrement des conclusions du Conseil européen de Florence, qui mettent désormais l'accent sur l'investissement dans les ressources humaines, les infrastructures ainsi que la recherche et le développement. De cette manière, les ministres du Travail et de l'Emploi, de l'Éducation et de la Formation, de la Recherche et du Développement, des Transports et des Communications disposent d'une plate-forme nouvelle pour des initiatives importantes en termes de croissance et d'emploi.

78. Mettre l'éducation et la formation au centre d'une nouvelle politique du réemploi risque de soulever une certaine opposition, au motif que le problème du chômage, profondément ancré en Europe, ne saurait trouver sa solution dans une éducation et une formation qui ne déboucheraient pas sur de nouveaux emplois. Cet argument est fondé, mais hors de propos. L'objet de l'éducation et de la formation n'est pas de remplacer les politiques macro-économiques de croissance et de création d'emplois, mais d'amener une saine flexibilité dans les entreprises et sur le marché, pour permettre la conduite d'une politique macro-économique davantage orientée sur la croissance. La clé de la croissance de l'emploi, comme le soulignent les Grandes orientations économiques, est donc le développement d'une approche intégrée, conciliant des mesures structurelles et macro-économiques; et il conviendrait de moduler l'éducation et la formation en fonction des besoins de l'apprenant, l'objectif étant de lutter particulièrement contre les inégalités et les handicaps, de manière à déployer le potentiel productif de la population dans son intégralité.

4.8 PISTES DE RÉFLEXION

79. Les défis décrits ci-dessus posent un certain nombre de questions à examiner dans le cadre du processus d'Essen pour l'emploi (rapport commun sur l'emploi pour le sommet de Dublin et programmes pluriannuels de 1997) notamment:

- la capacité d'éducation et de formation: quels sont les projets des États membres pour les cinq années à venir, compte tenu des besoins de compétences induits par la société de l'information?
- la conception et la qualité de l'éducation et de la formation: comment remodeler ces dernières pour les adapter aux besoins existants et en gestation de la société de l'information au cours des 5 à 10 années à venir?
- la capacité de reconversion des chômeurs, qui constitue actuellement le maillon le plus faible de notre système d'éducation et de formation; comment permettre aux personnes qui ont perdu leur emploi de prendre un nouveau départ dans la vie?
- dans quelle mesure est-il possible d'assurer l'égalité des chances et d'accès, et de permettre ainsi la réalisation du potentiel productif de l'ensemble de la population active?

80. Certaines questions, qui concernent particulièrement les partenaires sociaux, doivent également intervenir dans le cadre du dialogue social:

- quelles initiatives communes les partenaires sociaux sont-ils prêts à prendre dans le domaine des ressources humaines, pour assurer une amélioration continue des compétences et des qualifications des travailleurs, et répondre ainsi aux besoins de l'"entreprise flexible" au cours des 5 à 10 années à venir?
- quelles initiatives les partenaires sociaux sont-ils prêts à prendre pour que les jeunes arrivés au terme de leur éducation et de leur formation aient la possibilité de démarrer sur le marché réel du travail, d'entretenir et de développer les compétences fondamentales requises dans la société de l'information?

5. COHÉSION: VIVRE DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

5.1. LES INQUIÉTUDES: CONCENTRATION OU COHÉSION?

81. Les TIC recèlent un énorme potentiel pour réduire les distances et améliorer l'accès à l'information et aux services. Les nouvelles technologies et les réseaux peuvent créer de l'emploi dans des zones à taux de chômage élevé et réduire les désavantages subis par les régions défavorisées et périphériques.

82. Cependant, l'impact des TIC sur la cohésion soulève aussi quelques inquiétudes. Beaucoup craignent que les nouvelles technologies n'accentuent les inégalités existantes au lieu de les réduire et ne conduisent à une concentration des emplois et de la production dans quelques pôles de développement. Certains s'inquiètent également de la possible apparition d'une société à deux vitesses partagée entre les nantis et les démunis de l'information.

5.2. LES FAITS: LES POLITIQUES PUBLIQUES FONT LA DIFFÉRENCE

83. Nos économies de marché sont animées par de puissants mécanismes de concentration. C'est pourquoi des politiques publiques fortes et cohérentes en faveur d'une répartition équitable et de la cohésion sociale sont nécessaires pour instaurer un équilibre entre progrès économique et justice sociale. Les changements profonds comme la révolution de l'information rendent ces politiques d'autant plus nécessaires, mais ils offrent aussi bon nombre de nouvelles possibilités d'utiliser les TIC en vue de créer une société d'intégration productive.

84. Beaucoup d'États membres ont pris conscience de la nécessité de politiques actives en matière de TIC. Les stratégies proactives de développement de la société de l'information adoptées à l'échelon des États membres et des régions évoluent. En règle générale, ces stratégies se concentrent d'abord sur les aspects fondamentaux du développement de l'infrastructure et sur la nécessité d'aider les entreprises, en particulier les PME, à s'adapter à la société de l'information. Puis, une fois mise en place la logistique en matière d'infrastructure, elles encouragent les partenariats privés et/ou publics pour promouvoir une participation élargie à la SI. Plusieurs États membres ont par exemple défini des politiques qui admettent l'importance de l'intégration des écoles et des autres établissements d'enseignement dans les infrastructures de la SI. Citons comme exemple de stratégie élargie le programme danois Info-Society 2000 qui veut promouvoir un éventail de services publics électroniques pour développer la société de l'information et y favoriser l'insertion sociale.

85. Il est évidemment malaisé de dissocier l'impact des TIC des autres facteurs qui influencent également l'évolution sociale et le développement régional. De façon générale, les revenus par habitant dans les États membres se rapprochent lentement, mais la quasi-totalité des disparités globales de revenu entre les régions subsistent. Alors que certaines

des régions les plus faibles se sont fortement rapprochées des autres, les écarts entre les régions d'un même État membre ont eu tendance à se creuser.

86. Les politiques communautaires jouent un rôle essentiel dans les progrès réalisés par les pays relevant du Fonds de cohésion pour se mettre au niveau des autres. Les fonds structurels ont pu réduire certaines disparités socio-économiques, même si les moyens engagés n'ont pas le volume requis pour compenser complètement les tendances générales. Les politiques régionales dans les États membres semblent avoir été moins fructueuses. Pour l'action publique, cette situation se traduit par de nouveaux défis qui concernent l'avantage économique relatif des régions autres que les pôles de développement et le meilleur moyen d'optimiser les possibilités des nouvelles TIC et d'en minimiser les dangers pour la cohésion au sein de l'UE.

5.3. LE PREMIER DÉFI: TIRER LE MEILLEUR PARTI DU NOUVEAU CADRE RÉGLEMENTAIRE

87. Le premier défi réside dans la nécessité d'optimiser le potentiel de la libéralisation des télécommunications et la définition du nouveau cadre réglementaire, qui est au centre du passage à la SI. La libéralisation totale au 1er janvier 1998 aura une grande influence sur l'évolution des TIC, la productivité et la croissance. Les TIC deviennent les principaux vecteurs de la formation de richesses et l'accès à des réseaux de télécommunications efficaces est une condition sine qua non pour tirer parti de la SI. Il subsiste toutefois de grandes disparités entre États membres et entre régions en ce qui concerne la fourniture de l'infrastructure de base, le coût et la fiabilité des services et l'existence de services avancés.

88. La Commission veille à ce que l'association des nouvelles technologies et de la libéralisation réduise les disparités régionales existantes au lieu de les accentuer. La libéralisation n'est pas encore totale, mais l'expérience vécue sur les marchés libéralisés est encourageante et les faits montrent que même des régions reculées enregistrent des taux élevés de pénétration des TIC. Pour ne citer qu'un exemple, la Finlande a de loin le plus fort taux de connexion à Internet par rapport au nombre d'habitants, tous pays confondus. La capacité de réduire les distances constitue déjà une composante essentielle de la définition des politiques régionales.

89. La libéralisation ne procurera toutefois pas automatiquement les mêmes avantages à toutes les régions de l'Union. D'une part, parce que le niveau de l'infrastructure et des services est sensiblement plus bas dans certaines régions; d'autre part, parce que certaines entraves au niveau de l'éducation et des institutions empêchent l'utilisation des nouvelles TIC. Il faut éviter une accentuation des disparités existantes, mais la solution ne peut consister à ralentir la libéralisation des télécommunications et à créer des obstacles à la mise en oeuvre des TIC. Elle doit au contraire affermir les politiques d'accompagnement en faveur du développement des infrastructures et de la valorisation des ressources humaines. Les fonds structurels ont un rôle essentiel à jouer à cet égard.

90. Le service universel, qui se définit comme un ensemble minimum de services proposés à des prix abordables, est un facteur de cohésion essentiel. La Commission a

déjà abordé ce sujet dans sa récente communication sur le service universel des télécommunications⁸. Si l'on pousse plus loin le raisonnement, il subsiste toutefois des questions essentielles concernant le niveau et la qualité de l'accès à l'éventail complet des services SI pour les régions défavorisées et peu peuplées, pour les groupes présentant des besoins spécifiques ainsi que pour les établissements publics tels que les écoles, les hôpitaux et les bibliothèques. La Commission reviendra notamment sur ces questions dans son premier rapport de surveillance sur le service universel en 1998.

5.4. LE DEUXIÈME DÉFI: LA BASE DE RESSOURCES HUMAINES

91. Le deuxième défi consiste à intensifier la valorisation des ressources humaines pour favoriser la définition de stratégies d'anticipation dans les régions relevant du Fonds de cohésion de manière qu'elles puissent tirer parti des bienfaits de la SI. L'importance de la nouvelle approche intégrée des TIC et du renouveau organisationnel a été soulignée au chapitre 3. La nécessité d'une politique actualisée au plan des qualifications et des compétences requises par la SI a été abordée au chapitre 4.

92. Une des conclusions qui s'imposent veut que les politiques des ressources humaines gagneront en importance à mesure que la production de biens et de services s'appuiera davantage sur la connaissance. L'équipement lié aux TIC peut s'acheter et s'utiliser dans le monde entier, mais un des facteurs déterminants pour le succès à long terme d'une région est le niveau de connaissance de la population et sa capacité à utiliser les TIC. Pour en tenir compte, il est nécessaire de réorienter les fonds structurels dans le cadre de la nouvelle SI. Les politiques doivent davantage favoriser l'accès aux TIC modernes et leur utilisation.

93. Les perspectives de réussite dans les régions défavorisées sont optimales lorsque l'innovation se traduit par une évolution sensible du comportement organisationnel des entreprises comme des institutions publiques. Le nouveau concept d'entreprise flexible pourrait offrir un vaste éventail de possibilités pour le développement régional.

94. Dans "Action pour l'emploi en Europe - Un pacte de confiance", la Commission a pris l'initiative de développer des partenariats locaux et régionaux en faveur de la croissance et de l'emploi. Le but poursuivi est de donner et de favoriser l'impulsion politique à l'échelon local en se concentrant sur des objectifs réalistes en matière d'économie et de création d'emplois, et ce, sans mettre en place de nouvelles structures. L'élément essentiel réside dans la mobilisation de tous les acteurs concernés par la création d'entreprises et d'emplois au sein des forums de réflexion politique et de proposition. Le Conseil européen de Florence a donné le feu vert au processus de sélection de régions et de villes pilotes prêtes à participer à des pactes territoriaux pour l'emploi.

95. L'intensification de la participation locale pourrait constituer un vecteur important dans la définition d'une nouvelle politique de cohésion dans la SI, plus créatrice d'emplois

⁸ COM (96) 73 final du 13.03.1996.

et davantage axée sur les ressources humaines. La Commission européenne soutient, au titre de l'article 10 du règlement relatif au FEDER et de l'article 6 du règlement relatif au FSE, deux types d'actions novatrices destinées à tirer pleinement parti de la société de l'information dans les régions. Premièrement, la définition d'une stratégie régionale en matière de société de l'information et des plans d'action basés sur l'instauration d'un consensus régional, fondé sur des partenariats locaux élargis, quant au mode d'intégration de la société de l'information dans les politiques de développement régional (en ce compris les aspects liés aux ressources humaines et au marché de l'emploi). Deuxièmement, le développement d'applications pilotes transnationales qui font la démonstration des pratiques performantes. Les partenaires collaboreront à la préparation et au lancement d'applications qui contribuent au développement régional et à la croissance de l'emploi. L'accent sera mis sur les applications conduites par les utilisateurs qui sont susceptibles de procurer des avantages sociaux et économiques et sont liées aux grandes priorités du développement régional (notamment des applications destinées à des groupes sociaux spécifiques, aux services de l'emploi, à la formation, à l'apprentissage ouvert et à distance, aux soins de santé et aux services d'aide aux entreprises). L'expérience acquise dans ce contexte et dans le cadre d'autres initiatives peut fournir la base d'une aide élargie des fonds structurels.

5.5. LE TROISIÈME DÉFI: RESPONSABILISATION ET INTÉGRATION

96. Le troisième défi réside dans l'utilisation de la SI pour renforcer la cohésion sociale et l'aptitude des individus à participer pleinement à toutes les facettes de la vie sociale et économique, autrement dit en faire un outil pour la création d'une société d'intégration. La société de l'information doit concerner l'Homme et être utilisée pour lui et par lui pour libérer le potentiel de l'information et non pour créer ou accentuer des inégalités entre les nantis de l'information et les démunis de l'information.

97. La société de l'information procure une multitude de nouvelles possibilités d'améliorer la qualité de la vie des citoyens en Europe. Elle ouvre la voie à un renouveau des services au consommateur, des services publics et des modes d'accès aux services existants. En particulier, elle permet d'apporter des solutions nouvelles à de nombreuses formes de handicaps.

98. Ceci requiert toutefois des politiques publiques actives dans de nombreux domaines, en particulier la qualification sur le lieu de travail et l'accès en classe, et l'incorporation de la maîtrise des TIC dans les mesures en faveur du marché de l'emploi et dans les actions de développement et de soutien des collectivités locales. Cette approche impose de donner à la population les moyens de comprendre et de saisir les changements induits par les nouvelles technologies dans des domaines aussi variés que la représentation démocratique, les services de vente au détail, l'apprentissage, les loisirs, les soins de santé et la culture. La participation, l'accès et la confiance doivent être favorisés tant pour l'action publique que pour la création de marchés pour les TIC. Les sujets de préoccupation et leur approche concernent par exemple le déséquilibre entre les générations, les personnes handicapées et les soins de santé en général. Ils concernent

aussi les inégalités entre les sexes tant au plan de l'accès au marché du travail qu'au plan des effets plus larges des TIC sur ce marché.

99. Bon nombre de ces questions ont été traitées en détail dans le rapport du groupe d'experts de haut niveau et dans le premier rapport annuel du Forum sur la société de l'information. A l'échelon des États membres, des initiatives politiques sont prises et suscitent des réactions de la part des entreprises et des autorités locales. L'accès à la SI s'améliore tandis que les TIC gagnent en convivialité. L'Union européenne a un rôle important à jouer dans la stimulation de ce processus, par exemple par la mise en commun des points forts et de l'expérience, par la recherche et le développement, par des projets pilotes communs et par l'aide des fonds structurels.

100. En ce qui concerne les objectifs de responsabilisation et d'intégration, le présent Livre vert se concentre sur quatre grandes questions: la démocratie et l'importance de l'accès; l'égalité des chances entre les femmes et les hommes; l'action en faveur de l'insertion sociale, en particulier pour les groupes présentant des besoins particuliers; la santé publique.

101. La **démocratie** ne se limite pas au droit de vote lors d'élections. Elle concerne aussi la participation et la représentation au sein d'un ensemble de centres de décision à de nombreux niveaux. Le modèle européen est ancré dans le concept de la démocratie éclairée. Un droit de vote réel requiert une information précise, à jour, sur laquelle pourront s'appuyer les choix et les décisions démocratiques. Une démocratie réellement favorable à l'intégration suppose que toute la population doit pouvoir accéder de la même manière à l'information pour poser ses choix de façon efficace et équitable. La société de l'information peut faire progresser la démocratie en garantissant l'égalité d'accès et l'accès public à l'infrastructure des TIC, aux services d'information en réseau et aux qualifications requises pour y accéder.

102. Il importe de prendre conscience du potentiel énorme de la SI en matière d'expression publique et d'expérimentation, en particulier dans des domaines peu coûteux et accessibles à la base. Comme l'a fait observer le Forum sur la société de l'information dans son premier rapport annuel, les nouvelles technologies peuvent avoir une incidence extraordinairement positive sur nos démocraties et nos droits individuels en renforçant le pluralisme et l'accès à l'information publique et en permettant aux citoyens de participer davantage aux décisions publiques. Le débat politique pourrait être revitalisé par un recours accru à la démocratie directe. Il importe toutefois aussi de lutter simultanément contre les aspects plus négatifs de la SI. La diffusion de matériel à caractère raciste et pornographique sur Internet suscite par exemple de grandes inquiétudes.

103. La National Information Infrastructure du gouvernement des États-Unis, qui comporte une initiative de gestion interactive des affaires publiques, est un exemple de création, par les TIC, de nouvelles possibilités de participation et de sensibilisation accrues de la population au processus politique. Motivée par une volonté d'ouverture dans la relation et le dialogue entre le gouvernement fédéral et le grand public, cette initiative est du plus haut intérêt en tant qu'exemple d'utilisation des TIC dans le but d'élargir la participation démocratique. Autre exemple, européen cette fois, le programme Info-

Society 2000 des pouvoirs publics danois veut définir un éventail de services publics électroniques pour développer la société de l'information et y favoriser l'insertion sociale. Il comprend notamment le programme intitulé Open Network for Society, un réseau informatique et de télécommunications homogène qui sera aussi convivial et rapide d'accès pour le citoyen que le réseau téléphonique actuel.

104. Pareille approche pourrait avoir une grande valeur pour l'Union européenne. Coordonnée à l'échelon communautaire, elle pourrait accroître sensiblement le degré de cohésion sociale à travers l'Union et promouvoir le sens de l'identité européenne chez le citoyen. En particulier, la participation des institutions européennes elles-mêmes à des initiatives de gestion ouverte des affaires publiques pourrait offrir des avantages substantiels.

105. La SI offre manifestement d'énormes possibilités de rehausser l'accessibilité et l'efficacité des services publics. Le passage aux services publics électroniques pose néanmoins des problèmes techniques et organisationnels. Pour que les services publics soient accessibles en ligne, il est nécessaire de garantir un certain niveau d'accès aux installations techniques. Beaucoup de personnes ne peuvent se permettre un abonnement aux services SI à titre individuel tandis que d'autres vivent dans des lieux où l'infrastructure SI est moins bien développée. Il faut donc mettre en place des points d'accès publics ou des kiosques en complément des activités et services domestiques de la SI. Il importe en outre de tenir compte des besoins des personnes qui jugent les services à base de TIC difficiles à utiliser ou éprouvent des difficultés à s'y adapter.

106. En ce qui concerne l'égalité des chances entre les femmes et les hommes, les TIC peuvent améliorer l'équilibre entre vie de famille et vie professionnelle. Cependant, l'évolution s'opère sur un marché de l'emploi caractérisé par une forte ségrégation. A cela s'ajoute que les TIC ont un impact très différent sur les femmes et les hommes. Pour y répondre efficacement, il importe de tenir compte de cette différence d'impact dans des domaines aussi divers que l'éducation, la formation, le droit du travail, les méthodes de travail et les structures des qualifications. Ainsi, les différences entre les sexes peuvent être surmontées dans la formation en procurant un matériel pédagogique plus adapté aux spécificités de chaque sexe, en veillant à ce que l'éducation et la formation se déroulent dans des environnements plus favorables et plus confortables pour les femmes, en favorisant la mise en place d'agences de télétravail dont les activités seraient directement axées sur l'aide aux femmes dans la vie active. Par ailleurs, d'énormes progrès peuvent être réalisés grâce à la participation des femmes à la conception et à la définition des produits des TIC. Un ensemble de travaux sur l'étude des désavantages et de l'inégalité a été entrepris à l'échelon communautaire, notamment sur la problématique homme-femme avec les organismes chargés des questions d'égalité dans tous les États membres, ainsi qu'une action spécifique dans le contexte du quatrième programme d'action sur l'égalité des chances.⁹

107. Plus généralement, l'évolution des systèmes d'emploi due au progrès technologique doit tenir compte de la nécessité d'intégrer les questions d'égalité des chances, tant en matière de compétitivité à long terme que de justice sociale, pour maximiser le potentiel de l'évolution des rôles des femmes et des hommes dans la vie professionnelle comme dans la vie de famille.

108. Les possibilités offertes par les TIC en matière d'accès, de démocratie et de lutte contre l'exclusion et l'isolement sous toutes ses formes peuvent également favoriser l'**insertion sociale**. Grâce aux TIC, davantage de personnes pourront travailler à domicile ou à proximité, du moins pendant une partie de leur temps de travail, ce qui signifie que davantage de collectivités pourront s'animer aux heures de bureau. Plus de services, notamment des services éducatifs et collectifs, pourront être fournis à l'échelon local. Comme l'a observé le groupe d'experts de haut niveau, une telle évolution pourrait contribuer à revitaliser des collectivités entières, à consolider les réseaux sociaux et à renforcer le sentiment d'appartenance à un lieu. Les TIC pourraient en outre permettre de surmonter certains inconvénients liés aux problèmes de mobilité et d'accessibilité. De plus, la SI peut accroître le degré de participation et par conséquent le degré d'implication et de coresponsabilité des citoyens dans un vaste éventail de domaines, notamment la protection de l'environnement.

109. Dans le même temps, la transition vers la société de l'information pose plusieurs problèmes liés à la cohésion sociale. Les personnes qui vivent dans des collectivités rurales isolées ou dans les quartiers défavorisés des centres-villes et celles qui n'occupent pas d'emploi ou ne suivent pas de formation sont peu susceptibles d'entrer en contact avec les nouvelles technologies ou d'y accéder, ce qui risque de créer une société de l'information à deux vitesses. La transition doit donc s'accompagner d'une stratégie en faveur d'une participation active au sein de nos collectivités. Il importe de revitaliser les collectivités locales et de promouvoir un sens de l'anticipation dans la société de l'information, et ce, pour les raisons suivantes:

- des collectivités revitalisées sont mieux à même de créer des possibilités d'emploi et des richesses sur le marché planétaire;
- l'évolution de la population et de la protection sociale se traduit par une augmentation du nombre de personnes qui ont besoin d'une forme ou l'autre de prise en charge;
- les TIC recèlent un énorme potentiel pour accroître la cohésion et l'intégration des collectivités et lutter contre l'exclusion des catégories défavorisées;
- beaucoup de personnes voient évoluer le rapport entre leur temps de travail et leur temps de loisirs, ce qui a des répercussions importantes au plan individuel, familial et collectif;
- il est nécessaire de trouver de nouvelles voies qui permettent aux chômeurs de longue durée de jouer un rôle actif dans la société.

110. Il est vital d'encourager l'accès aux TIC et leur utilisation dans les écoles pour créer une société de l'information favorable à l'intégration. Le prochain plan d'action de la Commission intitulé "Apprendre dans la société de l'information" abordera cet aspect. L'apprentissage ne peut plus se limiter à la scolarité. La société de l'information sera

également une société cognitive au sein de laquelle la nécessité d'un apprentissage tout au long de la vie à l'école, au domicile et au travail sera de première importance. Dans ce contexte, il convient d'accorder une attention particulière aux besoins des personnes âgées et handicapées qui sont souvent jugées moins bien préparées à l'emploi des TIC et incapables de participer à la SI.

111. En fait, les TIC ont le pouvoir d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées et handicapées en facilitant leur indépendance au sein de la collectivité et en contribuant à ouvrir de nouvelles possibilités d'accès, de participation et d'intégration socio-économique. L'exploitation de ce potentiel implique d'adapter la technologie aux besoins des personnes. Les applications des TIC peuvent notamment fournir de nouveaux modes de communication et de présentation de l'information, par exemple les services multimédias destinés aux personnes atteintes de troubles sensoriels. Elles peuvent aussi permettre de mener une activité à partir du domicile, télétravail ou apprentissage à distance par exemple, pour ceux qui rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi et à l'éducation. Elles peuvent encore faciliter l'accès à distance aux services médicaux sociaux et aux autres services d'assistance.

112. Dans plusieurs villes et régions d'Europe, divers projets ont recours à des utilisations novatrices des TIC pour aider les personnes âgées et handicapées. L'importance des TIC en tant qu'outil d'aide à l'intégration des personnes âgées et handicapées transparaît déjà dans plusieurs programmes communautaires. HANDYNET par exemple est un système informatisé d'information et de documentation sur l'appareillage destiné aux personnes handicapées. Le programme TIDE (La télématique au service de l'intégration des handicapés et des personnes âgées) encourage la recherche et le développement dans l'utilisation de produits et d'applications des TIC qui aident les personnes handicapées et âgées dans leur vie quotidienne. Il convient de réfléchir à la façon de poursuivre cette action dans le 5e programme-cadre de recherche et développement technologique (RDT). Ces questions figureront également dans la prochaine communication de la Commission relative aux personnes handicapées.

113. Toutefois, l'exploitation totale du potentiel de ces nouvelles applications soulève des questions importantes sur la disponibilité, le prix et l'accessibilité des TIC. Certaines applications se contentent d'une simple ligne téléphonique, mais d'autres exigent des services plus évolués qui peuvent ne pas être à la portée de tous. Outre les travaux en cours sur le développement d'applications conviviales, il importe donc de veiller à ce que la politique sociale, le cadre réglementaire en matière de télécommunications et le service universel prennent intégralement en compte l'évolution des besoins des personnes âgées et handicapées pour leur permettre de participer pleinement à la société de l'information et d'en tirer tous les avantages possibles. La Commission reviendra sur bon nombre de ces questions dans son premier rapport de surveillance sur le service universel en 1998.

114. La nouvelle SI entraîne un remodelage de la conception, de la fourniture et du cadre des **soins de santé**, remodelage qui laisse une grande marge de manoeuvre à l'innovation. L'introduction des TIC dans le secteur de la santé, en particulier la télématique médicale, facilitera une meilleure couverture des soins de santé, améliorera la qualité du diagnostic

et des soins et permettra de garantir la rentabilité des soins fournis dans les régions peu peuplées et éloignées.

115. Le développement des TIC autorise et rend nécessaire une réorganisation du travail à tous les niveaux des services de santé. Elle influencera le système de santé dans son ensemble ainsi que la fourniture des services de santé et les procédés. Les emplois et les qualifications requises pour le personnel de santé évolueront sensiblement. Un besoin important de formation et de recyclage des professionnels de la santé se fera sentir. Par ailleurs, les systèmes télématiques médicaux devraient fournir une aide accrue au praticien en termes de capacité de diagnostic et d'information.

Utilisation des TIC dans les soins de santé

Au cours des dix dernières années, l'utilisation d'ordinateurs et de dossiers médicaux informatisés dans les soins de santé primaires et dans les hôpitaux a enregistré une croissance rapide dans certains pays. Ainsi, au Royaume-Uni, 90% des médecins généralistes possèdent un PC et 79% utilisent des dossiers médicaux sur support électronique. Au Danemark, 65% des généralistes travaillent avec un PC et des dossiers sur support électronique. Aux Pays-Bas, les proportions de généralistes utilisateurs d'ordinateurs et de dossiers électroniques sont de 80% et 40% respectivement. La progression a par contre été beaucoup plus lente dans d'autres pays. Depuis le début des années 1990, un effort considérable a été consenti en matière de normalisation des dossiers médicaux électroniques et des cartes médicales à mémoire dans le cadre du programme de RDT consacré aux applications télématiques. Il en est résulté une amélioration sensible de la communication entre les hôpitaux, les généralistes et les laboratoires qui s'est traduite par des gains en matière de qualité des soins, d'efficacité et de rentabilité.

116. Cette évolution se traduira par un accroissement de la collecte et de la transmission de dossiers médicaux. Un haut degré de respect de la vie privée et de protection des données médicales constituera par conséquent une priorité majeure. De nouvelles protections s'imposeront pour garantir la confiance des professionnels comme des patients dans les nouveaux systèmes. Comme l'a observé le groupe d'experts de haut niveau, un réexamen des normes d'éthique dans le secteur de la santé s'imposera peut-être dans certains cas.

117. La normalisation constitue également une question essentielle pour les soins de santé qui utilisent la télématique. Une normalisation adéquate des systèmes télématiques et des systèmes connexes, logiciels compris, s'impose à l'échelon européen, national, régional et local pour en concrétiser les avantages potentiels pour l'ensemble du système de santé. La Commission européenne pourrait donner une impulsion dans ce domaine, avec les organismes internationaux de normalisation compétents.

118. Enfin, il est essentiel d'évaluer tant les effets positifs que les effets négatifs potentiels des TIC à différents niveaux des systèmes de santé. Bon nombre de projets pilotes ont été lancés dans le secteur de la santé en Europe, mais l'impact des innovations télématiques fait rarement l'objet d'une évaluation cohérente. Selon le groupe d'experts de haut niveau, il conviendrait de recueillir, d'analyser et de diffuser de façon systématique l'information et l'expérience acquise. Les experts préconisent également la mise en place de points de contact pour l'analyse et l'échange de ces informations dans le cadre de l'Union européenne.

5.6. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

119. Les États membres conçoivent des politiques publiques sur l'ensemble des thèmes liés à la cohésion sociale au sein de la nouvelle SI. L'Union européenne joue également un rôle dans l'ensemble de ces domaines en participant à la définition des politiques à travers des mécanismes tels que le présent Livre vert et les délibérations qui l'ont façonné et par la mise en commun des points forts et de l'expérience acquise sur des thèmes spécifiques. Les fonds structurels apportent également un soutien considérable aux efforts entrepris.

120. Les travaux accomplis dans le contexte du quatrième programme-cadre de RDT en faveur des applications sociales des TIC constituent un aspect important de cet éventail d'activités. L'objectif de créer une société de l'information conviviale, notamment à travers les travaux sur l'identification des moyens de faciliter l'accès à l'information et à l'éducation tout au long de la vie, constitue une des priorités mises en évidence dans la communication de la Commission relative aux premières orientations pour le cinquième programme-cadre de RDT.¹⁰

5.7. PISTES DE RÉFLEXION

121. L'exploitation du potentiel des TIC en matière de cohésion et d'insertion soulève plusieurs questions du plus haut intérêt.

¹⁰ COM (96) 332.

- Que faudrait-il faire de plus à l'échelon communautaire, national et régional pour maximiser les avantages du processus de libéralisation et adoucir la transition vers la SI?
- Quelle priorité les autorités régionales et locales accordent-elles à la SI dans le cadre de leurs compétences? Quelles leçons ont déjà été tirées de l'évolution des stratégies et des actions pilotes régionales en matière de SI? Comment exploiter et diffuser cette expérience?
- Quelles stratégies est-il possible de définir dans le cadre de pactes régionaux pour l'emploi en vue de fournir les moyens et l'accès requis pour libérer le potentiel des ressources humaines dans le but de maximiser l'impact des TIC sur le développement à l'échelon local? Quel type d'activités locales, régionales et nationales est-il possible de lancer pour encourager et faciliter le développement d'applications télématiques d'intérêt sociétal qui répondront aux besoins des utilisateurs?
- En ce qui concerne l'amélioration du processus démocratique, quelles actions faut-il entreprendre pour maximiser la capacité des personnes à participer pleinement à la société active?
- En particulier, comment pouvons-nous garantir que les TIC contribuent à la lutte contre les désavantages et l'inégalité? Comment, dans cette optique, optimiser la contribution des actions communautaires?
- Comment favoriser l'exploitation de l'énorme potentiel des TIC pour améliorer la couverture et la délivrance des soins de santé?

6. LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION
- LE MODÈLE EUROPÉEN

122. L'Union européenne s'appuie sur une tradition bien implantée de diversité culturelle, de démocratie politique et d'économie de marché. Les États membres ont mis en place des modèles sociaux aux nombreuses caractéristiques communes, notamment des droits sociaux solides et des partenaires sociaux indépendants à même de prendre leurs responsabilités en matière de conditions de travail et de répartition équitable. Dans le cadre de l'Union européenne, les États membres ont créé un marché unique qui, avec ses 370 millions de consommateurs et ses quelque 16 millions d'entreprises, constitue la plus vaste entité économique au monde.

123. Le modèle social européen repose à la fois sur la concurrence entre les entreprises et sur la solidarité entre les citoyens et entre les États membres. La société de l'information européenne doit résolument tirer parti de cette force économique, sociale et culturelle en associant les aspects technologiques, sociaux et économiques pour ouvrir de nouvelles perspectives à l'ensemble de ses citoyens.

124. La société de l'information représente la principale évolution de notre époque, évolution qui offre d'énormes possibilités pour la société dans son ensemble, mais qui comporte aussi des risques pour certains groupes d'individus et certaines régions. Notre conception de la SI doit traduire les idées et les valeurs qui ont façonné l'Union européenne. Ces idées et ces valeurs doivent être transparentes et en harmonie avec la justice sociale pour recueillir l'adhésion des citoyens. Dans cette optique, la Commission invite toutes les parties concernées à réfléchir sur la possibilité de définir un ensemble commun de principes communautaires applicables au développement de la société de l'information européenne.

125. De l'avis de la Commission, les politiques publiques devraient notamment:

1. renforcer la capacité de l'économie de l'UE à créer des emplois et à atteindre durablement des niveaux de croissance et d'emploi élevés, garantir que les PME profitent pleinement des bienfaits de la SI et améliorer la cohésion dans les États membres et les régions en utilisant la capacité des TIC à accroître la productivité dans l'utilisation des ressources humaines, des capitaux et des moyens matériels;
2. faire progresser la démocratie et la justice sociale en veillant à ce que les gouvernements, avec la participation des organisations non gouvernementales, apportent un soutien total aux possibilités qu'offrent les TIC de fournir une information utile et actualisée sur les questions d'intérêt commun et de permettre aux citoyens de participer aux décisions publiques;
3. veiller à donner des objectifs plus ambitieux aux politiques d'égalité des chances dans la vie professionnelle et familiale en accordant une attention particulière à la formation des jeunes aux TIC et en intégrant l'information et la formation

relatives aux TIC dans les différentes politiques et actions destinées à corriger les déséquilibres dans les rôles dévolus aux adultes des deux sexes;

4. lever les obstacles auxquels sont confrontés les groupes sociaux défavorisés et veiller à ce que les personnes actuellement privées de perspective dans la société aient la possibilité de maîtriser les TIC de façon à améliorer leur situation relative au lieu d'être plus défavorisées encore;
5. apporter leur soutien aux personnes présentant des besoins particuliers dont bon nombre peuvent, à l'aide des TIC, améliorer leur qualité de vie, répondre à leurs besoins et valoriser leur apport à la société dans son ensemble;
6. réduire le poids de la bureaucratie et améliorer la qualité et l'efficacité de l'administration publique à l'échelon national, régional et local ainsi que les prestations d'ensemble des services de l'État-providence, dans la santé et l'éducation par exemple, par une meilleure efficacité et une meilleure adéquation des services fournis aux besoins individuels.

Les commentaires sur l'ensemble des questions soulevées dans le présent Livre vert peuvent être transmis à l'adresse suivante:

PRIORITÉ À LA DIMENSION HUMAINE
Commission européenne
Direction générale V
Emploi, relations industrielles et affaires sociales
DG V/B/5
200, rue de la Loi/Wetstraat 200
B-1049 Bruxelles/Brussel
BELGIQUE

pour le 31 décembre 1996.

Les commentaires peuvent également être transmis par courrier électronique à l'adresse suivante: peoplefirst@fse.dg5.cec.be

Des exemplaires du présent Livre vert, du rapport du groupe d'experts de haut niveau et du rapport du Forum sur la société de l'information sont disponibles à l'adresse susmentionnée ou sur le serveur ISPO du Web:

URL: <http://www.ispo.cec.be/infosoc/legreg/docs/peopl1st.html>
<http://www.ispo.cec.be/hleg/hleg.html>
http://www.ispo.cec.be/info_forum/pub.html

Le présent Livre vert est également accessible en cliquant sur les icônes suivantes: "The European Institutions", "European Commission", "Directory of the European Commission", "DG V Employment, Industrial Relations and Social Affairs", sur le site de l'Union européenne sur le Web:

<http://europa.eu.int/>

ISSN 0254-1491

COM(96) 389 final

DOCUMENTS

FR

16 15 05

N° de catalogue : CB-CO-96-412-FR-C

ISBN 92-78-07833-6

Office des publications officielles des Communautés européennes
L-2985 Luxembourg