



## QUATRIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

### **Rapport sur l'emploi dans le monde, 2001 – principaux constats**

#### **Introduction**

1. Le *Rapport sur l'emploi dans le monde, 2001* examine l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la vie au travail à un moment où la situation de l'emploi sur le plan mondial reste très préoccupante. Bien qu'il y ait parfois eu une évolution positive aux Etats-Unis et dans d'autres pays industrialisés notamment, dans la plus grande partie du monde les nouveaux emplois créés restent insuffisants pour occuper productivement les travailleurs qui ont perdu leur emploi à la suite d'une restructuration et les nouveaux venus sur le marché du travail.
2. D'après la première partie du rapport, consacrée aux tendances de l'emploi au niveau mondial, il y aurait eu, à la fin de l'année 2000, 160 millions de chômeurs dans le monde, pour la plupart à la recherche d'un premier emploi. Le taux de chômage des jeunes est presque partout au moins le double du taux de chômage moyen. Sur ces 160 millions de chômeurs, 50 millions environ vivent dans les pays industrialisés, y compris en Europe centrale et orientale.
3. En outre, environ 500 millions de travailleurs ne gagnent pas suffisamment d'argent pour maintenir leurs familles au-dessus du seuil de pauvreté (de 1 dollar des Etats-Unis par jour). Ils vivent presque tous dans les pays en développement. Par ailleurs, nombreux sont ceux, parmi les travailleurs qui ne font pas partie des pauvres, qui ne bénéficient d'aucune sécurité de l'emploi et du revenu, même minimale. Il y a lieu de croire que leur nombre augmente dans de nombreuses régions du monde.
4. Au cours des dix prochaines années, bien que le taux d'accroissement de la population active dans le monde soit appelé à diminuer, il y aura encore 460 millions de jeunes primo-demandeurs d'emploi, dont 3 pour cent seulement en Europe et en Amérique du Nord et les deux tiers en Asie; en Afrique, ils seront moins nombreux que prévu parce que l'épidémie du VIH/SIDA a un effet désastreux sur l'économie et le marché du travail. Pour réduire de moitié les taux de chômage actuels, il faudra créer plus de 500 millions de nouveaux emplois au cours des dix années à venir.

5. Les perspectives d'une amélioration globale de la situation de l'emploi dépendront surtout de la poursuite de l'expansion de l'économie mondiale. Il y a beaucoup d'incertitudes à cet égard, notamment en ce qui concerne la trajectoire que suivra l'économie des Etats-Unis (connaîtra-t-elle un atterrissage «brutal» ou «en douceur?»), la possibilité que l'Europe prenne le relais comme moteur de l'économie mondiale, la durabilité du redressement économique de la Russie ou la capacité de l'Inde de traduire sa forte croissance économique actuelle en des emplois plus productifs et mieux rémunérés.
6. En définitive, bien que beaucoup d'incertitudes demeurent, si l'expansion économique actuelle se poursuit, les perspectives qui se dessinent pour l'économie mondiale sont favorables. Cependant, on ne peut s'attendre à ce que la croissance suffise à elle seule à garantir la qualité des 500 millions d'emplois nécessaires de sorte que les travailleurs du monde aient un travail décent. Pour ce faire, il faut prêter beaucoup plus d'attention aux principaux problèmes qui touchent le marché du travail, et notamment investir dans le capital humain, vaincre la discrimination et faire de l'emploi un objectif premier de la politique économique.

## **Les technologies de l'information et de la communication révolutionnent le monde du travail**

7. La deuxième partie du rapport montre comment la convergence des technologies de l'information et de la communication (TIC) réduit l'importance de deux obstacles traditionnels à la communication – le temps d'attente et la distance. Ce faisant, les TIC permettent aussi à un plus grand nombre de personnes d'accéder à un plus grand nombre d'informations au moment où elles en ont besoin et où qu'elles se trouvent, et cela bouleverse les relations économiques établies, la structure des marchés et celle des organisations. Le véritable prodige des TIC réside dans la manière dont elles transformeront l'économie traditionnelle.
8. Les nouveaux modes de fonctionnement de l'économie transformeront le monde du travail. La création et la disparition des emplois, leur contenu et leur qualité, les lieux où ils se trouvent, et en particulier le fait que le lieu où certains travaux sont exécutés a de moins en moins d'importance, la nature du contrat de travail, les compétences requises et la fréquence avec laquelle elles ont besoin d'être renouvelées, l'organisation du travail et le fonctionnement et l'efficacité des organisations d'employeurs et de travailleurs sont autant d'aspects soumis à l'influence de la mondialisation numérique en cours.
9. Le progrès technique favorise toujours ceux qui sont prêts à engager le pari: le monde n'évolue pas partout au même rythme et l'état de préparation n'est pas partout le même, ce qui revient à dire que les «fossés numériques» existants ne peuvent que se creuser. A l'intérieur des pays, le fossé numérique a souvent des caractéristiques communes. L'utilisation d'Internet, par exemple, est plus répandue chez les jeunes que chez les personnes âgées, chez les hommes que chez les femmes, chez les personnes qui ont fait des études supérieures que chez celles qui ont une faible instruction, chez les citadins que chez les habitants des zones rurales, et chez les personnes qui jouissent d'un revenu supérieur à la moyenne. Un facteur très important, pour ne pas dire déterminant, est le niveau d'instruction, car il est lié au revenu, aux disparités entre les sexes et, souvent, au lieu de résidence.
10. Entre les pays, le fossé numérique a aussi des caractéristiques communes. Six pour cent à peine de la population mondiale ont déjà été connectés à Internet – et 90 pour cent de ces personnes vivent dans les pays industrialisés. La diffusion des TIC est fortement corrélée

avec le niveau du revenu national, qui est à l'évidence le trait distinctif du fossé qui sépare pays industrialisés et pays en développement. Le coût et l'accessibilité des télécommunications déterminent dans quelle mesure Internet est utilisé, et le coût de l'accès au réseau par habitant est souvent plus élevé dans les pays pauvres. On a aussi pu constater qu'Internet est plus utilisé là où les libertés politiques et civiles sont garanties.

## **Un optimisme prudent est de mise en ce qui concerne la création d'emplois**

11. Les politiques macroéconomiques et les caractéristiques du cadre réglementaire déterminent dans quelle mesure les entreprises adopteront les nouvelles technologies, comment elles les utiliseront et si de nouvelles entreprises seront créées. De façon générale, cependant, c'est la manière dont les entreprises s'adaptent sous la forte pression de la concurrence qui déterminera directement les effets des TIC sur l'emploi.
12. Utiliser les TIC permet de réduire les coûts et d'accroître la productivité dans les branches d'activité de l'économie traditionnelle. Les éléments d'appréciation sont encore minces, mais il semble bien que les marchés électroniques sont plus transparents et que, par le jeu des coûts de transaction plus faibles, ils modifient sensiblement les rapports de prix établis. A titre d'exemple, on a pu démontrer que les prix à la consommation pouvaient être inférieurs de 15 pour cent par l'effet des marchés électroniques. Il est beaucoup plus significatif que les coûts réduits soient aussi reflétés dans les transactions entre entreprises. Bien que le secteur des TIC n'occupe d'ordinaire guère plus de 5 pour cent de la main-d'œuvre dans les pays de l'OCDE, la contribution de ce secteur à la croissance du PIB est disproportionnellement élevée.
13. La croissance de la productivité est la plus forte dans le secteur des TIC lui-même où, dans la branche de la fabrication, elle a entraîné un accroissement remarquable de la production, qui s'est pourtant accompagné d'une baisse de l'emploi. Cependant, le recul de l'emploi dans la fabrication a été plus que compensé par l'expansion rapide des nouveaux marchés et des nouveaux emplois dans le secteur des services, les services aux entreprises et les services sociaux étant les plus grands bénéficiaires de cette croissance. Sur les marchés des produits «incorporels», le travail se caractérise aussi par des barrières moins infranchissables à l'entrée qu'au cours de l'ère industrielle antérieure et est associé à un accroissement marginal du travail indépendant.
14. Les faits attestent que les pays où la croissance de la productivité totale des facteurs a été la plus forte dans les années quatre-vingt-dix sont ceux où les TIC ont été le plus largement utilisées dans l'économie. Ce sont aussi ceux où l'emploi a connu la plus forte expansion, comme le Danemark, la Finlande et l'Irlande. Les données disponibles semblent indiquer que les pays où les taux d'emploi sont les plus élevés sont aussi ceux où l'utilisation des TIC est la plus répandue. Ces données, qui sont loin d'être probantes, concordent pourtant avec l'idée que les technologies peuvent avoir un effet net positif sur l'emploi.
15. Quoi qu'il en soit, l'utilisation des technologies est liée à de nouvelles tendances dans la création et la suppression d'emplois. Les TIC remplacent certaines tâches et certains métiers en permettant la «codification» et l'automatisation des tâches courantes, mais elles créent aussi de nouvelles tâches et de nouveaux métiers, par exemple ceux de concepteur de pages web ou de travailleur dans des centres d'appel. De façon plus générale, les TIC créent des emplois pour des métiers de plus en plus demandés, comme celui de programmeur de logiciels, et suppriment des emplois qui nécessitent des compétences de moins en moins demandées, comme celles qui sont associées aux technologies analogiques.

## Le lieu de travail est indifférent

16. Dans l'économie de l'information, de nombreux travaux peuvent être effectués indépendamment d'un lieu physique donné. C'est là une caractéristique du télétravail, qui occupe une part croissante de l'emploi dans les pays industrialisés. A titre d'exemple, près d'un quart de la population active au Royaume-Uni effectue au moins une partie de son travail à domicile. D'après les estimations, 1,3 million de personnes travailleront en 2003 dans des centres d'appel dans l'Union européenne, alors que leur nombre en 2001 est estimé à 670 000.
17. Travailler à domicile, par exemple, peut permettre de mieux concilier travail et vie de famille, mais l'intéressé peut se trouver isolé et ne pas avoir la possibilité de faire un choix de carrière. Les femmes combinent moins fréquemment que les hommes travail à distance et séjours en entreprise. Le télétravail des femmes n'est pas non plus aussi mobile que celui des hommes, car il tend à être effectué exclusivement à domicile, où les femmes conjuguent sans doute plus fréquemment travail à distance et responsabilités familiales, tandis que les hommes sont plus enclins à séparer les deux. Les centres d'appel et le traitement de texte dans les pays en développement sont des occupations à prédominance féminine. Le traitement de texte, s'il présente parfois plus d'avantages que d'autres solutions sur le marché du travail local, n'offre pas, dans beaucoup de cas, la possibilité d'une valorisation professionnelle. Quant aux centres d'appel, les salaires et les conditions de travail y sont apparemment très variables. Au mieux, une nouvelle culture du travail, plus spontanée et attrayante, peut émerger, mais dans le pire des cas les centres d'appel ont été qualifiés d'«ateliers à effectifs sous-payés de l'ère numérique».

## Les chances de développement

18. Les TIC ne peuvent remplacer un véritable développement, mais elles peuvent l'accélérer. Le fait, par exemple, que le lieu de travail soit indifférent renvoie au déplacement d'emplois des pays industrialisés vers les pays en développement, comme ceux du personnel de l'«arrière-guichet» qui assure le fonctionnement des centres d'appel ou des travailleurs qui s'occupent de la saisie et du traitement de données, ou encore du développement de logiciels. Dans les pays des Caraïbes, près de 5 000 femmes étaient employées à des activités de traitement de texte à la fin des années quatre-vingt-dix. En Inde, l'industrie du logiciel occupait, à la fin des années quatre-vingt-dix, plus de 180 000 personnes, dont 27 pour cent de femmes, et engendrait plus de 4 milliards de dollars de recettes d'exportation. En Afrique du Sud, l'industrie du logiciel occupe 54 000 personnes. Ces emplois peuvent assurer aux pays en développement une tête de pont sur les marchés d'exportation mondiaux, tout en leur procurant des emplois directs et des recettes en devises.
19. Outre la participation aux chaînes de valeur mondiales par le jeu de l'échangeabilité croissante des services, les technologies offrent la chance d'un développement par le biais d'activités purement locales et de l'expansion concomitante de l'emploi. Grâce aux télécentres, par exemple, des pays comme le Bangladesh, l'Inde et le Sénégal ont pu créer des emplois directs pour des milliers d'hommes et de femmes. Il est aussi probable que l'activité d'entreprises locales a des effets externes positifs sur l'économie locale. On a pu observer que le travail des femmes dans les télécentres accroît la participation de ces dernières en tant que consommatrices de ces services.
20. Puisque la principale conséquence des TIC est un meilleur accès à l'information et l'utilisation accrue des informations disponibles, c'est précisément là où l'accès à l'information est insuffisant et les informations disponibles faiblement utilisées que les technologies pourraient avoir le plus grand impact marginal. Les télécommunications sont

en corrélation directe avec la croissance économique. Même la téléphonie mobile peut stimuler le développement économique local, et les données disponibles montrent que de meilleures télécommunications sont source de croissance économique. Il est peut-être inévitable que le fossé numérique se creuse, mais l'utilisation des technologies peut être bénéfique quel que soit le niveau de développement économique. Les gains que les pays en développement peuvent en tirer sur le plan du bien-être sont avant tout de trois types.

21. Premièrement, les pays qui ont la bonne combinaison de compétences, d'infrastructures et de politiques pourraient devenir des lieux de production importants sur les marchés mondiaux pour les produits incorporels ou, d'une façon générale, pour les produits des TIC. Des pays aussi différents que le Brésil, la Chine, le Costa Rica, Israël, la Malaisie et la Roumanie ont pu s'assurer un créneau sur ces marchés.
22. Deuxièmement, le développement peut se trouver accéléré par le court-circuitage rendu possible par les technologies, le court-circuitage étant défini comme la possibilité d'éviter de faire les investissements en temps ou en argent auparavant nécessaires au développement. Le court-circuitage est fondé avant tout sur la technologie: avec les applications sans fil, les pays en développement peuvent sauter l'étape des investissements plus coûteux et plus laborieux dans des infrastructures de télécommunications utilisant des câbles fixes.
23. Du point de vue économique, le court-circuitage peut se produire de plusieurs façons. Les pays en développement, par exemple, se sont souvent assurés un créneau initial sur les marchés d'exportation parce qu'ils disposaient d'un avantage comparatif sous la forme d'une main-d'œuvre bon marché et non qualifiée, comme dans l'industrie de l'habillement. Lorsque les compétences appropriées sont disponibles, les pays peuvent sauter cette première étape où ils entrent sur les marchés mondiaux avec une faible valeur ajoutée. Cependant, pour que leur implantation soit durable, il leur faut déployer des efforts continus pour rester compétitifs. A présent, les pénuries de qualifications dans les pays industrialisés pourraient attirer la main-d'œuvre qualifiée des pays en développement. Les migrations internationales pour l'emploi présentent certes des avantages, mais elles comportent aussi des risques, tant pour les pays importateurs de main-d'œuvre, qui doivent concentrer tous leurs efforts sur la formation et la reconversion de leur propre main-d'œuvre, que pour les pays d'origine des travailleurs migrants, à cause de l'exode des compétences.
24. Les petites entreprises des pays en développement ont au moins potentiellement accès au marché mondial, tant pour les produits corporels que pour les produits incorporels. A titre d'exemple, des foyers de développement de logiciels se forment à présent aux Philippines et au Viet Nam pour des clients identifiés sur Internet. En ce qui concerne les produits corporels, pour autant que l'infrastructure physique soit suffisante pour permettre le déroulement des opérations, les pays peuvent trouver des marchés pour leurs produits, notamment des marchés où ils détiennent un avantage compétitif incontestable.
25. Le troisième gain sur le plan du bien-être qui pourrait étayer un nouveau modèle de développement vient des possibilités qu'offre la mise en réseau dans la lutte contre la pauvreté. Dans la mesure où les TIC peuvent stimuler la croissance économique globale, cela peut créer des liens avec des activités qui assurent des moyens de subsistance aux personnes démunies. Ces personnes peuvent aussi bénéficier directement des TIC par l'accès à l'information qu'offrent ces technologies – ou par la possibilité qu'elles leur donnent de faire entendre leurs voix collectivement et d'accroître leur capacité d'agir. Enfin, dans la mesure où les technologies peuvent améliorer la transparence de l'action gouvernementale et diffuser plus largement et à un moindre coût les services des organismes officiels, les personnes démunies peuvent profiter de la meilleure qualité et du plus grand rayon d'action des services de santé, de l'enseignement public et des services

sociaux. C'est au niveau de la communauté que les groupes pauvres de la population ont le plus de chances d'accéder aux TIC.

26. Les pays en développement qui ont fait des incursions réussies dans l'économie de l'information ont plusieurs points communs, dont trois en particulier. Premièrement, les pays qui ont réussi, comme la Malaisie ou l'Inde, avaient une stratégie nationale bien définie et cohérente à l'égard des TIC. Deuxièmement, les pays qui ont pu attirer des emplois liés aux TIC, comme le Costa Rica ou la Barbade, y sont parvenus parce qu'ils disposaient d'une main-d'œuvre instruite et formée. Troisièmement, les pays qui ont connu le plus grand succès sont ceux qui ont une bonne infrastructure de télécommunications fonctionnant à un coût abordable. A l'évidence, il y a toute une série d'autres facteurs qui sont importants, mais ces trois grandes orientations sont fondamentales.

## **La qualité du travail dans l'économie de l'information: un bilan mitigé**

27. L'économie en réseau offre de réelles possibilités d'établir un meilleur équilibre entre travail et responsabilités familiales, ou entre travail et loisirs. Le travail lui-même est devenu plus gratifiant pour beaucoup de personnes dans sa rémunération et dans son contenu. La création et l'utilisation de connaissances peuvent être plus satisfaisantes que la monotonie de tâches limitées exécutées sous une étroite surveillance. Le fait que le lieu de travail est indifférent peut être libérateur non seulement sur le plan de l'espace, mais aussi en ce qu'il permet aux intéressés de programmer leur travail comme bon leur semble. L'intensité de qualifications de plus en plus forte du travail devrait favoriser l'égalité des femmes et des hommes dans la main-d'œuvre. L'intelligence et la créativité sont également réparties entre pays industrialisés et pays en développement, ou entre personnes physiquement aptes et personnes handicapées. Le potentiel qu'offre l'ère numérique sur le plan de l'amélioration de la qualité du travail et de la vie est réel, mais il n'y a aucune garantie qu'il se réalise.
28. Les valeurs, les accords et les institutions de l'ère industrielle précédente ne correspondent plus, bien souvent, aux tendances actuelles des conditions de travail. Des brèches s'ouvrent dans la protection sociale. Certains travailleurs indépendants, par exemple, ont un travail indépendant déguisé alors qu'ils sont tributaires d'un employeur, sans profiter toutefois des avantages qu'offre un contrat d'emploi. De même, aussi stimulant que puisse être le travail dans des équipes semi-autonomes qui travaillent à un rythme rapide, tous les travailleurs n'apprécient sans doute pas les risques plus importants qui sont liés à des responsabilités plus grandes. Ces risques vont de la nécessité de maintenir son employabilité par un apprentissage continu au stress plus important que suppose la gestion simultanée de demandes concurrentes, la «surcharge» d'informations, etc. En outre, la révolution des communications a ceci d'ironique que l'intensité beaucoup plus forte des communications virtuelles peut aller de pair avec un isolement accru. Le fait qu'à l'ère numérique une bonne partie du travail peut être exécutée n'importe où, n'importe quand signifie que pour certains c'est précisément ce qui se passe, avec l'absence de délimitation nette entre les heures de travail et les heures de loisirs qui en résulte. Les travailleurs âgés peuvent se trouver exclus des nouvelles carrières et des nouvelles possibilités qu'ouvrent les technologies, de même que les femmes dont la formation scientifique et technique est moins poussée que celle des hommes. Le rapport met en lumière de nombreux autres risques, qui vont des risques pour la santé et la sécurité à l'invasion de la vie privée, en passant par le stress et l'insécurité croissants et la polarisation des compétences.

## Gérer la révolution technologique

29. Le dernier chapitre du rapport identifie une série de domaines stratégiques importants si l'on veut que les gains sociaux et économiques des TIC l'emportent sur les coûts et les risques liés au changement. Deux de ces domaines sont extrêmement importants. Premièrement, les effets des TIC sur la qualité de la vie au travail peuvent être positifs aussi bien que négatifs. A l'évidence, la protection des travailleurs reste nécessaire, et ce d'autant plus dans le contexte des changements déstabilisants qui se produisent. Cela signifie que l'économie de l'information a des choix sociaux à faire. Les institutions par le truchement desquelles ces choix sont faits, notamment les organisations d'employeurs et de travailleurs, doivent s'adapter et aborder la question de l'organisation et de la représentation de leurs mandants sur un marché du travail nouveau et plus diversifié. Certains signes montrent que les organisations d'employeurs et de travailleurs ont élaboré des stratégies dans ce sens et commencent à utiliser elles-mêmes les TIC pour fournir des services à leurs membres comme aux non-membres.
30. Le deuxième domaine d'action, qui présente d'énormes difficultés, est lié à la nécessité de réduire la fracture numérique à l'intérieur des pays, et surtout entre les pays. L'accès aux technologies est crucial, faute de quoi leurs avantages économiques et sociaux seront perdus et le fossé numérique accélérera l'écart de revenus existant entre pays industrialisés et pays en développement. Une stratégie visant à réduire cet écart doit impérativement mettre l'accent sur l'éducation et les qualifications. Il est cependant encore plus fondamental de mettre en place une stratégie nationale dans le domaine des technologies de l'information et de la communication: ne rien faire, c'est risquer d'être marginalisé dans le système d'échanges mondial et d'accroître son retard par rapport aux pays les plus riches. Pour la plupart des pays, adopter une stratégie nationale n'est cependant pas suffisant. Il incombe aux pays les plus riches, aux organismes des Nations Unies (entre autres à l'OIT) et au secteur privé de contribuer à réduire l'écart existant.

Genève, le 14 février 2001.