

Le rôle des normes européennes et internationales dans le façonnage du monde du travail dans le secteur européen des services.

Auteur : Christophe Hauert

Date : juin 2020

Clause de non-responsabilité : les opinions exprimées dans ce rapport sont purement celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement le point de vue des financeurs ; elles ne sauraient sous aucun prétexte être considérées comme l'expression d'une position officielle des organisations impliquées.

La Confédération Européenne des Syndicats (CES) parle d'une seule voix au nom des travailleurs européens et pèse davantage dans le processus décisionnel de l'UE. Elle représente 45 millions de membres adhérent à 90 syndicats dans 38 pays européens, ainsi que 10 fédérations de syndicats européens. La CES vise à garantir que l'UE n'est pas seulement un marché unique des biens et des services, mais également une Europe sociale, qui fait de l'amélioration du bien-être des travailleurs et de leurs familles une priorité tout aussi importante. Le projet de normalisation de la CES (ETUC STAND) vise à garantir le maintien et le renforcement de la représentation des syndicats et leur participation effective à l'élaboration des normes. Elle matérialise la demande historique de la CES en faveur de normes qui garantissent la plus grande qualité de conditions de travail pour les travailleurs, y compris un niveau élevé en matière de santé et de sécurité au travail partout en Europe. En outre, la CES tient à l'autonomie des partenaires sociaux, les normes ne doivent pas empiéter sur l'autonomie des partenaires sociaux.

Auteur

Christophe Hauert (1978) est titulaire d'un Doctorat en Sciences Politiques de l'Université de Lausanne (UNIL). Sa thèse se concentre sur la participation des consommateurs à la construction de la force des normes internationales et a reçu le Prix de la faculté des sciences sociales et politiques de l'UNIL. Il a travaillé en tant que chef de projet pour INTERNORM, un projet quadriennal de recherche et de soutien à l'implication des organisations de la société civile aux travaux de normalisation internationale (www.unil.ch/vei/internorm). En 2015 et 2016, il a occupé le poste de Conseiller en normalisation au sein de la Confédération Européenne des Syndicats. Il travaille actuellement en tant que chercheur indépendant et conférencier au sein de l'Institut des Etudes Politiques de l'Université de Lausanne. Il est également Secrétaire Général de l'Association Suisse pour un Label de Cybersécurité (www.cyber-safe.ch).

Date

Juin 2020

Avec le soutien financier de la Commission Européenne et de l'Association Européenne de Libre Echange (EFTA).

Synthèse :

La présente recherche expose les résultats d'une étude commandée par la CES en juillet 2019 dans le but de « conduire une analyse de l'impact des normes sur le monde du travail dans le secteur des services ».

Les normes font référence aux dits cahiers des charges techniques privés explicitement documentés, publiés et commercialisés en tant qu'outils utilisés pour l'organisation de la production et des échanges. La création de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) en 1995 a conféré aux normes internationales un rôle majeur d'harmonisation des cahiers des charges techniques portant sur les biens et les services commercialisés sur les marchés mondiaux. En Europe, le cadre réglementaire a également fait jouer un rôle crucial aux normes définies par les organismes européens de normalisation, en créant les conditions d'une meilleure intégration du marché unique de l'UE. La pertinence croissante des normes techniques en tant qu'instruments de régulation et l'extension de leurs périmètres à de nouveaux domaines, tels que les services, expliquent la nécessité de mener une première étude de leur impact et de leur influence sur les travailleurs, sur les conditions de travail et sur le dialogue social.

En s'appuyant sur des entretiens réalisés auprès de 11 experts syndicaux, sur une recherche approfondie, une étude de la littérature et une enquête en ligne, nos résultats apportent la preuve que les normes sont importantes pour les travailleurs, y compris dans le domaine des services. Les résultats soulignent que l'impact des normes de service sur les travailleurs est complexe et multiple, avec des conséquences à la fois positives et négatives sur les conditions de travail et le dialogue social.

Les normes relatives aux services peuvent, dans certaines circonstances, être bénéfiques pour les conditions de travail et le dialogue social. Par exemple, elles peuvent favoriser un environnement où les travailleurs sont traités à égalité au regard des possibilités de formation ou du respect de la vie privée au travail.

Toutefois, il existe d'importantes preuves concernant les risques potentiels liés à la normalisation des services pour les travailleurs. Les risques observés ont trait au fait que les normes de services fixent des exigences contredisant le droit du travail en vigueur et les conventions collectives ou provoquant une dégradation des conditions de travail. Ces preuves mettent également en évidence la potentielle instrumentalisation de la normalisation afin de contourner les processus de négociation collective dans le secteur des services.

Bien que la liste ne soit ni exhaustive, ni définitive, la présente étude identifie plusieurs conditions impactant les résultats de la mise en place de normes de service, y compris la participation des syndicats afin d'exprimer les intérêts des salariés, le niveau d'intégration des activités de normalisation dans la structure de dialogue social, le niveau de syndicalisation et de culture syndicale ou l'implication effective des représentants des salariés au cours de la mise en œuvre des normes. Sur cette base, les recommandations suivantes sont énoncées :

Recommandation 1 – prêtez attention aux normes

La pertinence croissante et l'extension du périmètre des normes et d'autres initiatives réglementaires privées portant sur les problématiques liées au travail implique qu'il est nécessaire que les syndicats leur accordent une plus grande attention.

Recommandation 2 – soyez présents

Les normes sont importantes pour les travailleurs et la participation est un prérequis qui doit permettre de s'assurer que les préoccupations des travailleurs sont prises en compte dans les normes.

Recommandation 3 – effectuez un suivi des normes

Cette recommandation souligne l'importance d'une implication effective des représentants des travailleurs au cours de la mise en œuvre des normes et évoque la possibilité de leur fournir des conseils.

Recommandation 4 – intégrez les normes

La possibilité d'obtenir des résultats positifs lors de l'établissement d'une norme relative aux services dépend fortement du niveau d'intégration de la norme dans la structure du dialogue social.

Table des matières

1	Introduction.....	9
2	Aspects méthodologiques	10
3	Vue d'ensemble des normes relatives aux services et des travailleurs.....	12
3.1	La pertinence croissante de la normalisation européenne et internationale	12
3.2	La normalisation des services en Europe	14
3.3	Les Organisations Européennes de Normalisation (ESO)	16
3.4	Les syndicats et la normalisation	18
4	Etude documentaire.....	21
5	Exploration des implications des normes de service pour les travailleurs en Europe	25
5.1	La normalisation des services et la santé et sécurité au travail.....	25
5.2	Les avantages potentiels de normes de service en Europe	27
5.3	Les risques potentiels des normes de service en Europe	29
5.4	La normalisation des services dans le secteur de l'immobilier : zoom sur les services de nettoyage	33
5.5	Les éléments qui façonnent l'impact potentiel de la normalisation des services...	38
6	Conclusions et recommandations.....	44
7	Références :.....	48

Liste des abréviations :

ANEC	Association Européenne pour la Coordination de la Représentation des Consommateurs dans les processus de normalisation
CEN	Comité Européen de Normalisation
CENELEC	Comité Européen pour la Normalisation Electrotechnique
CE	Commission Européenne
ECOS	Organisation Européenne Citoyenne et Environnementale pour la normalisation
AELE	Accord européen de libre échange
EN	Normes européennes
ESO	Organisations Européennes de Normalisation
SEN	Système Européen de Normalisation
ETSI	Institut Européen des Normes de Télécommunication
CES	Confédération Européenne des Syndicats
ETUF	Fédération Européenne des Syndicats
ETUI	Institut Européen des Syndicats
UE	Union Européenne
FM	Gestion des installations
AGCS	Accord Général sur le Commerce des Services
GATT	Accord Général sur les Tarifs douaniers et le Commerce
AMP	Accord relatif aux marchés publics
OIT	Organisation Internationale du Travail
NIT	Normes Internationales du Travail International
ISO	Organisation Internationale de Normalisation
INRS	Insti—tut National de Recherche et de Sécurité
CIS	Confédération Internationale des Syndicats
JIS	Initiative conjointe pour la normalisation
KAN	Kommission Arbeitsschutz und Normung
ONG	Organisation non-gouvernementale
ONN	Organismes nationaux de normalisation
OCDE	Organisation pour la Coopération et le Développement Economique
JOEU	Journal Officiel de l'Union Européenne
SST	Santé et sécurité au travail
SBS	Normes relatives aux petites entreprises
PME	Petites et moyennes entreprises
SPS	Mesures sanitaires et phytosanitaires
OTC	Obstacles Techniques au Commerce
CT	Comité Technique
TSR	Régime de normalisation tripartite
TFUE	Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne
OMC	Organisation Mondiale du Commerce

Glossaire :

Accréditation :	fait référence à la reconnaissance officielle par un organisme spécialisé – organisme d'accréditation – de la compétence d'un organisme de certification pour réaliser des audits de certification de normes spécifiques. Le mandat d'un organisme d'accréditation est généralement donné par le gouvernement (adapté de Loconto et al., 2012 et ISO/IEC 17000:2004).
Certification :	fait référence à la délivrance d'une garantie écrite (le certificat) par un organisme attestant avoir réalisé un audit et vérifié que le produit, le processus ou la personne est conforme aux exigences édictées par la norme (Loconto et al. 2012)
Norme de consortium :	norme élaborée par une alliance d'entreprises ou d'organisations, ou par un cercle fermé d'organisations, qui prend de l'ampleur en étant largement utilisée sur le marché plutôt que par le biais d'une reconnaissance officielle de la capacité à définir des normes.
ESO :	Organismes de normalisation européens officiellement reconnus comprenant le CEN, CENELEC et l'ETSI.
ESS :	Ensemble de règlements et d'acteurs publics et privés définissant l'élaboration, l'utilisation et la reconnaissance des normes et des livrables associés en Europe.
Norme européenne :	Norme adoptée par un organisme de normalisation européen. Une fois adoptées les ONN doivent les transposer dans des normes nationales identiques et abroger toute norme nationale contradictoire.
Norme harmonisée :	norme européenne adoptée sur la base d'un mandat (ou d'une demande) émanant de la CE pour l'application de la législation de l'Union sur l'harmonisation. Les fabricants, autres opérateurs économiques ou organismes d'évaluation de la conformité peuvent utiliser des normes harmonisées afin de démontrer que des produits, services ou processus sont conformes à la législation européenne idoine. Les références des normes harmonisées doivent être publiées au Journal Officiel de l'Union Européenne (adapté du règlement 1025/2012, art. 2 et du site internet de la CE).
Norme internationale du travail :	Instruments juridiques, définis par les mandants de l'OIT (à savoir les gouvernements, les employeurs et les travailleurs) définissant les principes fondamentaux et les droits du travail
Norme privée du travail :	Norme élaborée par des acteurs non étatiques et visant explicitement les problématiques liées au travail, à l'emploi et aux conditions de travail.
Norme de service :	Norme spécifiant les exigences à remplir par un service, afin d'établir qu'il est adapté à l'usage prévu. Les normes de service

peuvent à la fois inclure des exigences spécifiques concernant le service (mesurables) et des procédures d'organisation mises en place pour sa mise en œuvre répétée ou continue, afin de garantir le respect du niveau de service. Une norme de service peut décrire les exigences relatives au service ou à une partie du service et peut établir des niveaux ou catégories de service (Guide CEN 15:2012).

Mandat de normalisation : (ou demande de normalisation) Acte juridique par lequel la CE demande aux ESO d'élaborer des normes européennes ou les livrables associés afin d'appuyer la législation et les politiques de l'union et de définir le contenu devant être fourni par le livrable demandé ainsi qu'un délai pour son adoption (adapté du *Vademecum on European Standardisation, CE 2015*).

Régime de normalisation tripartite :

Régime de gouvernance incluant l'établissement des normes, l'accréditation et la certification. (Loconto and Busch, 2010).

1 Introduction

Les normes font référence à des cahiers des charges techniques privés explicitement documentés, publiés et commercialisés en tant qu'outils utilisés pour l'organisation d'une production et d'échanges de biens et de services. Afin d'éviter que les normes deviennent un obstacle au commerce mondial et régional, les autorités publiques et les organisations intergouvernementales ont conféré aux normes régionales et internationales un rôle important d'harmonisation des cahiers des charges techniques relatifs aux biens et aux services commercialisés à l'échelle transnationale. Il convient de souligner que, même lorsqu'elles sont élaborées volontairement, les normes sont très contraignantes. D'une part, les normes peuvent être citées dans les accords commerciaux, les législations nationales ou les politiques d'appels d'offres publics et peuvent avoir un impact juridique. Bien que les normes européennes et internationales sont élaborées par des organismes privés spécialisés, tels que l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO), apparaissent toujours à un moment donné des liens avec les autorités publiques. D'autre part, les normes européennes et internationales peuvent devenir de facto un prérequis pour accéder aux marchés ; dans ce cas, l'impact d'une norme privée particulière peut être encore plus important que l'impact d'une réglementation gouvernementale dans un pays plus petit. Ainsi, alors que les syndicats soutiennent les processus décisionnaires démocratiques plutôt que privés, la pertinence croissante des normes techniques en tant qu'instruments réglementaires appelle à la réalisation d'une étude préliminaire de leurs impacts et de leur influence sur les travailleurs, les conditions de travail et le dialogue social. Il s'agit précisément du sujet de la présente étude.

En 2015, La Confédération Européenne des Syndicats a lancé le projet ETUC STAND avec le soutien financier de la Commission Européenne et de l'EFTA. Le projet ETUC STAND vise à maintenir et à renforcer la représentation syndicale et la participation effective des syndicats au processus de normalisation européenne, en se concentrant sur les secteurs des services ainsi que sur les techniques de fabrication avancées. Afin de comprendre plus finement le rôle et la pertinence des normes pour les travailleurs, la CES a décidé de lancer une « Etude du rôle de certaines normes internationales et européennes dans le façonnage du monde du travail dans le secteur européen des services ». Cette étude a été commandée par la CES en juillet 2019. Son principal objectif vise à « conduire une analyse de l'impact des normes sur le monde du travail dans le secteur des services », avec les objectifs suivants :

- « Soutenir et favoriser une participation active et éclairée des syndicats à l'élaboration des normes de service à l'échelle nationale, européenne et internationale.
- Rassembler des connaissances approfondies des relations et des interactions entre les normes volontaires faisant consensus dans le secteur européen des services et le dialogue social, la négociation collective et les conventions collectives, les conditions de travail et le droit du travail.
- Comprendre l'impact des normes européennes et internationales sur les conditions de travail et le dialogue social dans certains secteurs tertiaires ».

Cette étude s'articule comme suit : le prochain chapitre, le chapitre 2, présente la méthodologie et les défis rencontrés pour l'évaluation de l'impact des normes de service sur les conditions de travail et sur le dialogue social. Le chapitre 3 fournit des informations générales concernant la pertinence croissante des normes en tant qu'outils réglementaires en Europe, l'élaboration des normes de service et le rôle des travailleurs et des syndicats dans le système de normalisation européen. Le chapitre 4 présente une analyse de la littérature

portant sur les nouvelles formes de pouvoir et la régulation dans le contexte d'une gouvernance mondiale, en se concentrant sur les études traitant du rôle croissant des acteurs non étatiques dans la réglementation du travail. Le chapitre 5 présente et argumente les résultats de l'étude, en commençant par une analyse des relations entre les normes de service et les problématiques de santé et de sécurité au travail, puis il fournit des résultats empiriques tirés de l'enquête en ligne et des entretiens réalisés auprès des experts, en faisant la distinction entre l'impact des normes de service sur le terrain (conditions de travail) et les impacts plus vastes au niveau institutionnel (dialogue social). La conclusion synthétise les résultats et ouvre sur des implications plus vastes, en particulier concernant la stratégie des syndicats dans la définition des cahiers des charges techniques relatifs aux services.

2 Aspects méthodologiques

Alors que les études portant sur les avantages économiques de la normalisation ont pris de l'ampleur au cours des deux dernières décennies parallèlement au développement des modèles économétriques, l'analyse de l'impact des normes sur les travailleurs est presque inexistante. En outre, par comparaison aux normes relatives aux produits, les normes portant sur le secteur des services sont relativement nouvelles et l'expérience de ces normes est encore limitée. Ainsi, la recherche concernant les avantages et les inconvénients liés aux normes de service pour les travailleurs comporte une dimension exploratoire.

Cette dimension exploratoire est renforcée par le problème de la causalité. Il est difficile d'identifier les impacts sur les travailleurs et sur les conditions de travail d'une exigence particulière inscrite dans une norme étant donné que ces impacts peuvent a) ne pas être adaptés à l'observation ou passer inaperçus dans une grande partie de l'organisation et b) dépendre de l'interaction des normes avec un vaste éventail d'autres facteurs spécifiques, y compris le cadre institutionnel spécifique au sein duquel la norme est mise en œuvre ou les variables spécifiques à la filière, à la culture ou à l'organisation. Ainsi, un modèle de recherche qualitative semble être l'option la mieux appropriée.

Les sources primaires rassemblées comprennent des entretiens auprès d'experts internationaux et de hauts fonctionnaires responsables des politiques réglementaires et de normalisation, des documents publiés par les institutions auxquelles appartiennent les répondants ainsi que des documents décrivant les politiques, des rapports et des notes d'orientation portant sur les politiques européennes de normalisation, les mandats européens dans le domaine de la normalisation des services ainsi que la presse spécialisée. Le processus de recherche est complété par une enquête en ligne.

- **Recherche documentaire et analyse de la littérature**

La recherche documentaire initiale a été réalisée au début de la recherche afin de garantir l'identification des sources d'information les plus pertinentes concernant la normalisation des services. Une attention particulière a été accordée au secteur des services de nettoyage afin d'enrichir les observations et d'affiner la compréhension de l'impact des normes sur cette filière spécifique. Suite à cette étape préliminaire de recherche documentaire, la base de données des documents utilisés pour l'étude a été continuellement enrichie tout au long de la recherche, par exemple en rassemblant les documents pertinents fournis par les répondants. En parallèle, une analyse de la littérature universitaire a été menée afin d'explorer les liens entre les normes, d'autres initiatives réglementaires non initiées par les états et d'autres formes conventionnelles de réglementation. Cette analyse couvre

principalement la littérature concernant les entreprises et la société, la gouvernance mondiale et les relations internationales.

- **Entretiens :**

Afin d'affiner la compréhension des impacts des normes de manière générale et des normes de services en particulier, sur les conditions de travail et le dialogue social, des entretiens semi-structurés ont été réalisés auprès des représentants syndicaux. Au total, 11 entretiens ont été menés (voir la liste des répondants en annexe 1). Tous les répondants, à l'exception d'une personne, sont ou ont été impliqués dans un comité technique de rédaction des normes. Préalablement aux entretiens, les répondants ont reçu une liste des questions d'orientation (voir annexe 2). Les entretiens ont duré de 60 à 90 minutes et ont été menés majoritairement en anglais par Skype ou par téléphone. Les entretiens ont été transcrits en vue d'être analysés.

- **Enquête en ligne :**

Une enquête en ligne a été initiée afin d'évaluer la perception qu'ont les syndicalistes de la pertinence des normes pour les travailleurs, de leur impact sur le monde du travail et des conditions influant sur les résultats d'une normalisation allant dans le sens des travailleurs. L'enquête a été diffusée auprès des membres du comité de normalisation de la CES et partagée avec la Fédération Européenne des Syndicats (ETUF). Tous ont été invités à diffuser plus largement le lien vers l'enquête auprès de leurs propres réseaux. La consultation a été lancée le 30 octobre, avec une date butoir fixée au 15 novembre. Etant donné le faible taux de réponses reçues, l'enquête en ligne a fait l'objet d'une deuxième diffusion, avec une date butoir fixée au 22 novembre. L'étude a rassemblé au total 12 réponses. Malgré le faible taux de réponses, il convient de souligner que les personnes ayant répondu à l'enquête considèrent avoir une bonne connaissance du système européen de normalisation et des pratiques de normalisation. D'un point de vue géographique, les syndicalistes ayant répondu à l'enquête représentent 10 pays différents (Norvège, Malte, France, Suède, Allemagne, Italie, Portugal, Belgique, Hongrie, Royaume-Uni). Une vaste majorité des répondants déclare participer à des activités d'élaboration des normes.

L'analyse des matériaux rassemblés a nécessité le recours à une méthode d'analyse qualitative du contenu (Patton, 2002) afin d'interpréter et de décrire l'impact de la normalisation des services sur les conditions de travail et le dialogue social au travers des matériaux et afin d'identifier les thématiques et sujets correspondants. En raison du faible taux de réponse à l'enquête en ligne, les résultats correspondants ont été utilisés afin d'appuyer les preuves provenant d'autres sources, à savoir en tant que preuves qualitatives.

3 Vue d'ensemble des normes relatives aux services et des travailleurs

Ce chapitre fournit des informations contextuelles concernant les normes relatives aux services et leur pertinence du point de vue des travailleurs. Il informe premièrement le lecteur à propos du contexte et du cadre institutionnel ayant conféré aux normes un rôle important, pour servir les réformes réglementaires, y compris relatives aux services. Il présente ensuite la normalisation des services et les spécificités du secteur tertiaire afin de clarifier sa pertinence pour les travailleurs. Des informations générales sont ensuite fournies concernant le fonctionnement des organes européens et internationaux de normalisation qui sont à l'avant-garde de la normalisation du secteur des services. Une introduction portant sur le rôle des syndicats dans le processus de normalisation ainsi que sur leurs domaines d'intérêt traditionnels complète cette vue d'ensemble.

3.1 La pertinence croissante de la normalisation européenne et internationale

Il y a deux décennies, l'OCDE estimait que « jusqu'à 80% des échanges commerciaux (équivalents à environ 4 trillions de dollars par an) sont impactés par les normes ou par les réglementations techniques associées » (OCDE, 1999 : 4). Les normes internationales sont importantes pour les consommateurs et pour les travailleurs étant donné qu'elles fournissent des dispositifs technologiques interopérables, des mesures de protection minimale de la santé et de la sécurité ainsi que des garanties de qualité des biens et services achetés. L'importance des normes internationales ne tient pas seulement à leur part croissante dans l'économie, à leur impact sur l'environnement et sur la santé et la sécurité des travailleurs et des consommateurs. Elle est également liée à l'environnement institutionnel qui consent une délégation officielle de pouvoir aux organismes internationaux chargés de l'établissement des normes. Auparavant, les cahiers des charges techniques se cantonnaient au cadre juridique et réglementaire, et les normes d'entreprise étaient définies par la direction et, à la marge, par des institutions nationales chargées de la normalisation. Aujourd'hui, le cadre réglementaire de la loi a cédé du terrain aux normes volontaires rédigées par un éventail d'organismes publics et privés chargés de la normalisation et opérant à l'échelle régionale ou internationale.

La normalisation est une partie de l'infrastructure de mondialisation qui fournit des mécanismes de coordination non-gouvernementale et transfrontalière. La mise en place de l'Accord de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) sur les obstacles techniques au commerce (OTC) et la révision de l'Accord sur les mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS) en 1995, ainsi que l'accord multilatéral relatif aux marchés publics (AMP) ont entériné la délégation officielle de pouvoir aux organismes internationaux chargés de la normalisation. Contrairement aux dispositions laxistes concernant les règlements techniques de l'ancien GATT, les accords OTC et SPS – de même que certaines dispositions de l'Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS) et de l'AMP – confèrent aux normes internationales un rôle majeur d'harmonisation des cahiers des charges techniques relatifs aux biens et aux services commercialisés sur le marché mondial. Les réglementations nationales dans ce domaine doivent être conformes aux « objectifs légitimes ». En ce qui concerne les biens, les domaines d'intérêt portent sur la santé, la sécurité et les problématiques environnementales. Ainsi, l'objectif de lever les obstacles « inutiles » au commerce doit être poursuivi autant que possible en remplaçant les normes nationales par les normes internationales.

Des évolutions se produisent aussi clairement au niveau régional, en particulier en Europe alors que l'Union Européenne est à l'avant-garde de la normalisation internationale. En 1985, la résolution du Conseil 85/C 136/01 relative à une « nouvelle approche » de l'harmonisation et de la normalisation a introduit une technique réglementaire totalement nouvelle. La Nouvelle Approche fournit un cadre d'harmonisation de la législation publique de l'UE uniquement pour les exigences générales et essentielles relatives aux biens et aux services échangés sur le marché européen, en particulier dans les domaines de la santé, de l'environnement, de la sécurité et de la protection du consommateur. Selon les filières impactées, les cahiers des charges techniques, les critères de performance et les exigences de qualité se fondent soit sur la reconnaissance mutuelle des normes nationales, soit sur une délégation aux organismes européens chargés de la normalisation (Egan, 2001).

La Commission Européenne était bien consciente que l'émergence d'une normalisation européenne de plus en plus dense et étendue, avec une portée mondiale, pouvait également appuyer l'agenda de Lisbonne. Les services sont au cœur du plan visant à « devenir l'économie fondée sur le savoir la plus compétitive et la plus dynamique au monde ». Les normes relatives aux services ont fait l'objet d'un regain d'intérêt après la revue à mi-parcours de l'agenda de Lisbonne en 2005 et l'adoption de la Directive 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur et sa mise en œuvre complète à la fin de 2009. La Directive met l'accent sur la promotion de la qualité comme facteur essentiel d'unification du marché intérieur des services. Dans ce but, elle encourage explicitement les associations professionnelles indépendantes et les organismes de certification et de normalisation, tels que le Comité Européen de Normalisation (CEN), le Comité Européen de normalisation en Electronique et en Electrotechnique (CENELEC) ou l'Institut Européen des Normes de Télécommunication (ETSI) à élaborer des normes européennes volontaires et des marques de qualité (préambule 102 et article 26)¹.

En fait, la Commission Européenne avait déjà transmis lesdits mandats de programmation (respectivement M 340 et M371) en 2003 et 2005 au CEN, au CENELEC et à l'ETSI, dans le domaine des services, afin d'identifier les secteurs prioritaires et d'élaborer un programme de travail portant sur la normalisation des services afin de soutenir la prestation de services transfrontaliers en Europe, soit par l'élaboration de normes verticales spécifiques à chaque secteur ou par la définition de normes génériques, horizontales et transsectorielles. Sur la base des réalisations de ces mandats, en 2013 la CE a délivré au CEN un mandat de normalisation (M 517) pour l'élaboration de normes de service horizontales traitant des aspects ou parties spécifiques d'une prestation de service. Ces travaux ont mené à la création des « Normes Horizontales pour la fourniture de services » CEN TC 447 permettant l'élaboration en cours de trois normes relatives aux services et traitant respectivement des marchés publics relatifs aux services, des contrats de services et de la mesure de performance².

Bien que la Commission ait délivré plusieurs mandats au CEN afin de favoriser la normalisation dans le secteur des services, l'élaboration de normes de service européennes a été (et reste

¹ L'article 26(5) de la Directive relative aux services stipule que « les Etats membres, en collaboration avec la Commission, encouragent le développement de normes européennes volontaires visant à faciliter la compatibilité entre les services fournis par des prestataires d'Etats membres différents, l'information du destinataire et la qualité des services ».

² Voir également Graz and Hauert (2014).

encore) relativement limitée. Face au développement plus rapide des normes de service au niveau national par rapport au niveau Européen³, et à la potentielle émergence d'obstacles aux échanges intra-UE dans le domaine des services, la Commission a déjà initié, en 2010, une réforme du système européen de normalisation (ESS).

La réforme de l'ESS a été partiellement réalisée par l'entrée en vigueur, en 2013, du Règlement (UE) 1025/2012 relatif à la normalisation européenne, qui fournit un cadre juridique permettant à la Commission de délivrer des mandats de normalisation visant à élaborer des normes de service spécifiques dans des domaines où l'UE a le pouvoir d'agir (Leeuwen, 2018)⁴. Le nouveau règlement prévoit un ESS plus inclusif, facilitant la participation des PME et des parties prenantes sociétales telles que les syndicats, les ONGs environnementales et les associations de consommateurs⁵. En particulier, l'article 5 du règlement encourage les organismes européens chargés de la normalisation à faciliter « la représentation appropriée et la participation effective » de ces parties prenantes et plus particulièrement « via les organisations des parties prenantes européennes recevant un financement de l'Union conformément au présent règlement ». Il vise également à mieux intégrer la normalisation européenne des services dans le cadre législatif de normalisation au sein de l'UE. En 2016, la CE a renforcé la normalisation des services et adopté ledit « Paquet Normalisation »⁶ incluant un document d'accompagnement concernant les normes relatives aux services⁷. Parallèlement, la CE a lancé l'initiative conjointe pour la normalisation (JIS), une initiative collaborative et non-contraignante visant à élaborer des actions destinées à mieux prioriser et moderniser l'ESS. L'une de ses actions (numéro 12), sous l'égide du CEN, traite précisément de l'élaboration et de l'utilisation des normes de service.

3.2 La normalisation des services en Europe

La domination des services constitue l'un des aspects les plus marquants de l'évolution de l'économie mondiale au cours des dernières décennies. En Europe, les services représentent aujourd'hui plus de 70% du PIB et une part presque égale de l'emploi. L'importance des services n'est pas uniquement liée à leur part croissante dans l'économie. Comme le soulignent Boden et Miles, « l'économie des services n'est pas seulement une économie au sein de laquelle le secteur tertiaire domine de manière quantitative. Il s'agit d'une économie

³ Voir par exemple COM 2011(311) Final : « la progression de l'élaboration de normes européennes relatives aux services a, cependant, été lente et ces dernières années ont vu la croissance rapide des normes relatives aux services au niveau national plutôt qu'eupéen : (453 nouvelles normes nationales entre 2005 et 2009, comparé à seulement 24 au niveau européen). »

⁴ En particulier, le règlement intègre la Directive 98/34/CE du Parlement Européen et du Conseil concernant la « procédure pour la fourniture d'information dans le domaine des normes et règlements techniques et des règles concernant les services de la société de l'information » (22 juin 1998) et la décision 1673/2006/CE du Parlement Européen et du Conseil concernant le financement de la normalisation européenne (24 octobre 2006).

⁵ L'article 16 du Règlement traite du soutien financier apporté aux organismes représentant les parties prenantes européennes et participant au travail de normalisation ; l'Annexe III du Règlement précise que les organismes éligibles sont des organismes européens représentant soit des PME ou des consommateurs ou des intérêts environnementaux ou sociaux. Les parties prenantes sociétales recevant un financement de l'Union sont donc souvent nommés les « organisations de l'Annexe III ».

⁶ COM(2016) 358 Final, « Normes pour le 21^{ème} siècle ».

⁷ SWD(2016) 186 Final, « Tapping potential of European service standards to help Europe's consumers and businesses ». (« *Puiser dans le potentiel des normes de service européennes afin d'aider les consommateurs et les entreprises d'Europe* »)

où le « service » devient un principe directeur de toute l'économie »⁸. Cette évolution est largement soutenue par l'avancement des technologies de l'information et par l'émergence d'un environnement institutionnel permettant l'internationalisation des services. La mise en œuvre de l'Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS) en 1995, les négociations en cours au sein de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) et l'adoption en 2006 d'une nouvelle directive de l'UE (2006/123/CE) relative aux services dans le marché intérieur figurent parmi les étapes essentielles du soutien intergouvernemental apporté à l'internationalisation des services. De manière similaire, la mise en place d'une fourniture transfrontalière des services en Europe est fondée sur plusieurs dispositions non élaborées par les états, y compris la normalisation. Cependant, malgré la mise en œuvre de la Directive Services, l'intégration des échanges dans le domaine des services est largement plus faible que dans le domaine des biens, et l'extension d'un marché intérieur des services a été lente, avec une exportation intra-européenne des services, exprimée en pourcentage du PIB de l'UE, qui a doublé pour passer de 3% en 1992 à 7% en 2016 (OCDE, 2016 ; 2018).

La spécificité du secteur des services, caractérisé par l'intensité de travail, la dimension relationnelle et immatérielle des services⁹, ainsi que la diversité réglementaire considérable dans tous les pays, sont perçues comme un obstacle majeur à la fourniture transfrontalière de services en Europe et à l'élaboration de normes européennes relatives aux services¹⁰. Les normes de service peuvent ne pas intégrer tous les aspects de la fourniture de services, mais seulement des parties spécifiques des services, telles que les problématiques terminologiques, les indicateurs de qualité de service, la fourniture d'informations aux clients, les qualifications et la formation du prestataire de service ou les procédures récurrentes d'organisation. Il reste vrai que ces sujets ne sont pas traités comme un vide réglementaire et qu'un grand nombre de lois nationales et européennes, des législations du travail ou de conventions collectives traitent ces sujets. En conséquence « la normalisation européenne des services aura de probables interactions et contradictions avec les législations existantes » (Leeuwen, 2018, p. 325). Avec l'augmentation de la dérégulation, la libéralisation et la privatisation, la montée en puissance des normes de service va probablement concurrencer les règles précédentes régissant la fourniture de services privés ainsi que publics. C'est précisément à cet égard que s'expriment les inquiétudes des syndicats concernant l'impact des normes de services sur le droit du travail, les conventions collectives et plus généralement sur le rôle du dialogue social dans la régulation du travail. A ce propos, le Règlement 1025/2012 offre certaines garanties en cela qu'il exclut explicitement les services « d'intérêt général » (tels que la sécurité sociale, la formation professionnelle et le système de santé) du périmètre des mandats (ou demandes) de normalisation pouvant être délivrés par la CE aux organisations européennes de normalisation dans le domaine des services. Le Règlement

⁸ Boden and Miles 2000, 258.

⁹ La dimension relationnelle des services fait référence au niveau de relations personnelles induites entre le prestataire et le récepteur du service au cours du processus de prestation de service. L'intensité relationnelle des services peut varier considérablement, par exemple s'il s'agit d'un service de conseils professionnels par rapport à un service de logistique des transports. L'immatérialité fait référence à la cible de la prestation de service ; ici encore l'immatérialité des services peut être extrêmement variable, qu'il s'agisse d'une cible hautement immatérielle, telle qu'une information codifiée ou une connaissance, ou d'une cible plus matérielle telle qu'un objet à entretenir ou à transporter. De manière générale, ces caractéristiques soulignent l'importance des « facteurs mous », tels que l'interaction avec le client et la dimension émotionnelle qu'implique la prestation de services, qui résistent donc fortement aux tentatives de normalisation ou de rationalisation.

¹⁰ Bryson and Daniels 2007 ; Organisation Mondiale du Commerce, du Tertre 2013 .

souligne également que ces mandats de normalisation ne doivent pas « porter atteinte au droit de négocier, d'entériner et de mettre en œuvre les conventions collectives »¹¹. Toutefois, ces dispositions n'offrent que certaines garanties concernant les mandats de normalisation délivrés par la CE et ne couvrent pas la majeure partie des normes de services qui sont élaborées par les organismes européens de normalisation.

Les différentes logiques qui sous-tendent l'élaboration de normes de services mettent en évidence la probabilité de l'impact des normes de services pour les travailleurs. D'une part, l'élaboration de normes de services peut répondre à une logique d'industrialisation des activités de service impliquant la déconstruction graduelle de services complexes pour les transformer en ensembles de tâches et de procédures clairement identifiables. Ici, les normes de service sont pensées comme des outils visant à orchestrer à l'échelle mondiale une gamme complète de tâches et d'activités impliquées dans la fourniture de services et réalisées à distance. D'autre part, les normes de service peuvent également tenir compte d'attentes plus importantes concernant les valeurs culturelles ou des compétences implicites impliquées dans la co-production de services intangibles et relationnels. Dans les deux cas, il est difficile d'imaginer que l'organisation des postes et les conditions de travail resteront inchangées suite à l'élaboration de normes de service. Cela nous incite à présenter brièvement les organisations responsables de la définition des normes de service européennes avant d'aborder le rôle des syndicats dans le domaine de la définition des normes.

3.3 Les Organisations Européennes de Normalisation (ESO)

Les ESO sont à l'avant-garde de la normalisation des services en Europe, avec le CEN qui accueille la plupart des activités de définition des normes de service. Alors que l'on pourrait imaginer que l'élaboration des normes européennes se produit au sein des ESO, plus de 50% des normes de service du portefeuille du CEN sont soit inspirées par les normes ISO, soit identiques à celles-ci¹². Les ESO sont des organismes privés qui ont été officiellement créés en tant qu'associations internationales à but non lucratif. Ils ont été officiellement reconnus par l'UE et l'AELE comme étant responsables de la définition et de l'élaboration de normes volontaires au niveau européen¹³. Les membres du CEN et de CENELEC¹⁴ ne sont pas des états, mais chaque organisme national de normalisation dans les pays membres de l'UE et les membres de l'AELE sont considérés comme largement représentatifs de la normalisation des leurs pays¹⁵. En tant que tels, leur statut public ou privé varie considérablement d'un pays à l'autre.

Selon Czaya, les organismes chargés de la définition des normes partagent une « philosophie » (p. 461) et présentent un fort « isomorphisme institutionnel » (DiMaggio et Powell, 1983; Schmidt et Werle, 1998: 58). Les normes sont définies par consensus au sein de comités techniques et les délibérations devraient être fondées sur la connaissance de pointe, technique et scientifique. Les normes sont sensées être rédigées et adoptées de manière volontaire, et la participation aux activités de définition des normes du CEN et de CENELEC

¹¹ Voir préambule 12 du Règlement 1025/2012.

¹² Voir: https://www.cencenelec.eu/stats/CEN_CENELEC_in_figures_quarter.htm, consulté le 19/12/2019.

¹³ Voir Article 2 et Annexe 1 du Règlement UE 1025/2012 concernant la normalisation européenne.

¹⁴ L'ETSI est très différent du CEN et de CENELEC en cela qu'il accepte les membres nationaux et les membres représentant les entreprises. Pour une analyse plus détaillée du contexte européen voir : Egan 2001; Schoechele 2009, 24.

¹⁵ Tel le British Standard Institute (BSI), l'Association Française de Normalisation, l'AFNOR ou le Deutsches Institut für Normung, DIN

(ainsi qu'à l'ISO) se basent sur ledit principe de délégation nationale, selon lequel habituellement l'organisme national de normalisation privé (ONN) détient les droits de vote au sein des organisations de normalisation internationales et régionales. Alors que la participation aux travaux de normalisation du CEN (ou de l'ISO) est officiellement ouverte à toutes les parties intéressées, la participation est conditionnée à l'adhésion à l'organisme national de normalisation, dans lequel des « comités miroirs » sont mis en place afin de refléter le travail d'un comité technique du CEN (et/ou de l'ISO).

Dans de nombreux pays, des frais d'adhésion sont facturés pour l'accès aux comités miroirs nationaux (principe du payeur-acteur). C'est au sein de ces comités miroirs que la position nationale sur les projets de normes est définie et que les délégués et experts nationaux sont nommés pour participer au niveau européen. Outre ces caractéristiques générales, un ensemble complexe de procédures internes et de procédures de rédaction réglemente les différentes étapes par lesquelles doit passer un document de travail afin d'être adopté en tant que norme européenne ou internationale.

Il convient de préciser que même si la participation aux travaux des organismes de normalisation européens est ouverte à toutes les parties intéressées, un important déficit démocratique continue de caractériser la normalisation (Graz et Hauert, 2019). Comme le souligne l'étude « Accès à la normalisation » commandée par la DG Entreprises et Industrie en 2007 : « (...) les intérêts des consommateurs, des représentants syndicaux et de l'environnement sont uniquement représentés à la marge dans de nombreux pays » (EIM, 2009, p. 10). Avant l'adoption du Règlement 1025/2012, le déficit démocratique a été reconnu par le Parlement et la Commission Européenne, et a été traité en mettant en place des instruments permettant d'augmenter la représentation des parties prenantes plus faibles, par exemple l'ANEC, qui est financée sur fonds publics. « La voix des consommateurs européens pour la normalisation » a été créée en 1995 afin de représenter les intérêts des consommateurs « européens » et quelques années après, un organisme similaire a vu le jour dans le domaine environnemental – à savoir l'organisme européen de normalisation représentant les citoyens dans le domaine environnemental (European environmental citizens organisation for standardisation - ECOS). Toutefois, il manque la mise en place d'un cadre formel définissant le périmètre, les modalités et les conditions matérielles de leur participation aux comités de normalisation ainsi qu'aux activités de la CE en matière de normes. En tant que telle, la nouvelle réglementation a accordé aux dites « organisations de l'Annexe III »¹⁶ un soutien financier ainsi qu'un accès officiel au programme annuel de travail de normalisation de l'Union Européenne, aux travaux de rédaction des mandats de normalisation de la Commission, mandats qui sont ensuite transmis aux organismes européens de normalisation, ainsi qu'aux travaux des comités techniques chargés de la rédaction des normes. Dans ce cadre, les organisations de l'Annexe III ont accès aux activités de normalisation du CEN et de CENELEC en tant qu'organisations partenaires. Ils n'ont donc pas de droit de vote dans les comités techniques, bien que ces organisations aient la possibilité d'exprimer leur commentaires et qu'ils aient obtenu un droit appelé « droit d'avis »¹⁷, entré en

¹⁶ Les organisations de l'Annexe III comprennent l'ANEC, ECOS, la CES et SBS.

¹⁷ Le « Droit d'avis » du CEN-CENELEC a été mis en place à la demande des organisations des parties prenantes sociétales (SSO) européennes. Ainsi, les organisations citées à l'Annexe III du Règlement 1025/2012 (actuellement ANEC, ECOS, la CES et SBS) ont chacune le droit d'émettre un avis concernant un projet, au cours de la procédure de soumission du projet pour avis et/ou vote officiel. L'avis peut être « favorable » ou « défavorable » (celui-ci devant faire l'objet de commentaires). L'avis ne fait pas partie du vote et n'affecte pas

vigueur en 2017. Le nouveau cadre réglementaire a donc non seulement favorisé une plus grande implication des parties prenantes sociétales, y compris les syndicats, dans le processus de normalisation européen, mais il a également accéléré la mise en place de droits supplémentaires octroyés à ces acteurs habituellement sous-représentés. Avant d'aborder le rôle des syndicats dans la définition des cahiers des charges techniques, il convient de détailler brièvement le rôle des institutions nationales et des organismes de normalisation dans le cadre du Système Européen de Normalisation (SEN).

Bien que l'internationalisation du commerce a réduit l'importance des activités de normalisation au niveau national, les ONN restent un acteur essentiel du SEN. Tout d'abord, elles fournissent la voie habituelle d'accès aux travaux européens de normalisation. Deuxièmement, ce sont les comités miroirs des ONN qui détiennent les droits de vote pour l'élaboration des normes européennes. Il convient ici de souligner que, quel que soit le statut public ou privé des ONN en Europe, ils bénéficient d'une reconnaissance étatique explicite dans la mesure où les états membres de l'UE doivent fournir à la CE les noms de leurs organismes de normalisation, une information publiée au *Journal Officiel de l'Union Européenne* (voir art. 27 du Règlement 1025/2012). En outre, divers instruments juridiques régulent les relations entre les gouvernements nationaux et les ONN dans les pays européens¹⁸. De manière plus générale, les états conservent une capacité importante à favoriser l'adoption de normes européennes ou internationales, et donc à augmenter leur impact, par exemple en les référençant dans les politiques publiques ou les appels d'offres publics. Dans le paysage européen, les états membres, via le dit « comité normes », décident de l'approbation des mandats de normalisation de la CE (ou des « demandes ») et permettent ainsi leur transmission officielle aux ESO. Ainsi, les états membres européens ont non seulement fortement soutenu l'inclusion du domaine des services dans le nouveau Règlement¹⁹, ils ont aussi conservé plusieurs marges de manœuvre leur permettant de façonner les activités de normalisation ainsi que leurs résultats. Bien que limitée, la mise en place d'organismes bénéficiant d'un financement public afin de consulter les travailleurs et de maintenir leur représentation dans les processus de normalisation peut être considérée comme un exemple de la capacité des états à influencer sur le processus de normalisation.

3.4 Les syndicats et la normalisation

L'implication des syndicats dans le processus européen de normalisation reflète le contexte plus large dans lequel les cahiers des charges techniques sont devenus des outils essentiels pour l'organisation du marché intérieur des biens et des services. L'émergence d'une Nouvelle Approche et son application dans le secteur des machines en 1989 a favorisé la création d'organismes dédiés pour représenter les travailleurs dans le processus de normalisation. Cette évolution réglementaire a été partiellement anticipée par la création, par la Confédération Européenne des Syndicats (CES), du Bureau Technique Syndical européen pour

les résultats du vote, bien que le comité technique responsable soit tenu de réagir à tout « avis défavorable » exprimé.

¹⁸ Pour une vue d'ensemble, voir par exemple : Schepel and Falke (2000), pp. 55 – 83, as well as de Vries (1999).

¹⁹ Selon la consultation menée en 2010 par la CE et portant sur le nouveau Règlement, 97% des organismes publics répondants sont en faveur de l'inclusion des services dans la future réglementation (CE, 2010).

la santé et la sécurité en 1988²⁰, visant à appuyer le « travail des représentants syndicaux dans le domaine de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail, en particulier ceux impliqués dans le travail d'harmonisation technique au niveau communautaire et au sein des organismes de normalisation européens ». ²¹

En fait, la Directive Machines stipule que « Les états membres s'assurent que soient prises les mesures appropriées en vue de permettre aux partenaires sociaux d'avoir une influence, au niveau national, sur le processus d'élaboration et de suivi des normes harmonisées » (art. 7.4). En tant que tels, quelques organismes nationaux spécifiques ont été mis en place à la demande des syndicats et souvent en collaboration avec les autorités publiques, les caisses d'assurance accident du secteur public et les instituts de recherche chargés de la santé et de la sécurité au travail. Certains de ces organismes sont tripartites, tels le Comité Santé et Sécurité et Normalisation allemand (KAN, créé en 1994), alors que d'autres ont mis en place un conseil paritaire représentant les salariés et les employeurs, tels qu'Eurogip en France (créé in 1991). En parallèle, quelques syndicats nationaux, en particulier LO en Suède²², ont commencé à s'impliquer dans des activités de normalisation.

La pertinence politique croissante de la normalisation européenne dans la construction du marché intérieur des services ainsi que l'entrée en vigueur du Règlement (1025/2012) relatif à la normalisation européenne en 2013 ont incité la CES à agir afin de renforcer la représentation des syndicats dans les activités d'élaboration des normes. La CES a adopté plusieurs résolutions politiques soulignant les problématiques principales induites par l'utilisation croissante de normes européennes à des fins politiques. Comme l'indique la résolution de la CES relative à la normalisation européenne adoptée en 2013 (voir encadré 1), ces problématiques ont trait autant au pouvoir réglementaire octroyé à des acteurs non étatiques, à savoir les organismes européens chargés de l'élaboration des normes, avec des normes empiétant potentiellement sur le droit du travail existant, les conventions collectives et les thématiques habituellement traitées au sein des structures de dialogue social, qu'au rôle positif que les normes peuvent jouer dans la promotion de la compétitivité européenne sur les marchés mondiaux ou sur l'amélioration des conditions de travail, de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail. Qu'il s'agisse de prévenir l'impact délétère des normes ou de favoriser l'amélioration des conditions de travail, la participation effective au comité technique est considérée comme essentielle. La CES a saisi l'opportunité offerte par le nouveau Règlement afin de recevoir un financement de la CE pour les activités de normalisation.

²⁰ Le Service Santé et Sécurité de l'Institut Européen des Syndicats (European Trade Union Institute - ETUI) depuis 2005.

²¹ Consulter : <http://www.etui.org/fr/Themes/Sante-et-securite/Normalisation-et-securite-des-machines-en-anglais/Standardisation/Knowledge-base-for-an-active-ETUI/The-ETUI-interacting-with-CEN>, visité le 05/12/2019.

²² Depuis 2000, les syndicats suédois bénéficient d'un financement public pour les activités de normalisation et ont créé un groupe d'experts syndicaux de la normalisation, le groupe ASTA. Aujourd'hui, ce groupe rassemble plus de 70 experts syndicaux dans différents domaines de la normalisation. En 2019, un montant total de 480 000€ a été octroyé en soutien à la participation des consommateurs, des ONG et des représentants syndicaux aux activités de normalisation européennes et internationales. Consulter : http://www.skaradet.se/Pdf/Swedish_Standards_Consumers_Workers_Council.pdf et http://www.skaradet.se/Pdf/Presentation_Council_2019.pdf, visité le 19/12/2019.

Depuis 2015, le sujet de la normalisation a été officiellement pris en charge par la CES, en particulier avec la mise en place d'une équipe traitant ce sujet au sein du secrétariat de la CES et avec la création d'un comité de pilotage normalisation rassemblant des membres de la Fédération Européenne des Syndicats et des membres nationaux. C'est dans ce cadre que la CES a élaboré son action dans le domaine de la normalisation, avec pour objectif de renforcer la représentation des syndicats au niveau technique et politique, à savoir dans les comités de rédaction des normes sous l'égide des ESO, ainsi que dans les comités de la CE et dans d'autres espaces de façonnage des politiques de normalisation. Afin d'appuyer cette action dans son ensemble, la CES a également construit des formations, un réseau de montée en compétences ainsi que des activités de communication.²³

Encadré 1 – Extrait de la « Résolution de la CES sur la normalisation européenne », adoptée les 5 et 6 mars 2013

« La CES réitère son opposition à l'action hautement politique destinée à utiliser de plus en plus la normalisation dans le marché intérieur afin de remplacer la législation et de contourner les processus législatifs difficiles.

Parmi les domaines de plus en plus soumis à la normalisation, nombreux sont ceux qui sont par nature politiques et la politique européenne doit passer par la voie des procédures décisionnaires démocratiques plutôt que par la voie des comités techniques.

En outre, la CES insiste sur l'autonomie des partenaires sociaux, et sur le respect de la négociation et des conventions collectives, qui sont potentiellement remises en cause par l'élaboration des normes, particulièrement dans le domaine des services et de la gestion des ressources humaines. La CES réitère que l'OIT est l'organisation internationale responsable de l'élaboration et de l'interprétation des normes relatives au travail.

Cependant, la CES reconnaît le rôle de la normalisation comme outil essentiel des politiques industrielles, en cela qu'elle stimule l'innovation et les politiques produit. La CES réitère sa demande de longue date que ces normes garantissent un niveau élevé en matière de santé et sécurité publique et au travail en Europe. Les normes contribuent à l'avancée d'un programme de qualité en Europe en termes de compétitivité internationale et de garantie de qualité du marché intérieur. Elle doivent intégrer des exigences contribuant à un développement durable en verdissant les produits et les processus de production ».

Bien que les directives de la « Nouvelle Approche » et la réforme réglementaire suivante aient de facto renforcé la pertinence et l'impact des normes pour les travailleurs, les syndicats restent sous-représentés dans les comités techniques de rédaction des normes. Le paradoxe des « énormes minorités », comme l'a nommé un représentant de la KAN allemande, s'observe dans le domaine de la normalisation : « les deux groupes les plus impactés (370 millions de consommateurs, y compris 165 millions de salariés, au sein de l'UE) sont minoritaires au sein des comités de normalisation, si tant est qu'ils sont même représentés » (Bamberg, 2004, p. 13). Plus récemment, « l'étude indépendante du système de normalisation européen » commandée par la CE indique que « globalement, il apparaît que – bien que de grands acteurs considèrent que le système implique les bonnes parties prenantes – **d'énormes minorités ne sont toujours pas correctement représentées** (en termes de participation et d'influence) dans le système » (EY, 2015, p. 113, caractères gras présents dans le texte original).

Parmi les obstacles fréquemment cités figurent : le temps et l'argent nécessaires à l'accès (frais d'adhésion) et à la participation aux réunions de normalisation menées partout en Europe plusieurs fois par an, la nature hautement technique du travail de normalisation et de délibération ainsi que la complexité des normes officielles et informelles qui sous-tendent le processus de normalisation. Il n'est donc pas surprenant que l'implication des syndicats ait

²³ Pour de plus amples informations, consulter : <https://www.etuc.org/en/issue/standardisation>, site visité le 19/12/2019.

été traditionnellement limitée aux normes relatives aux produits, tels que les machines et les équipements de travail.

Concernant le secteur des services, il convient de souligner que, tel que mentionné au chapitre 3.2, il est plus probable que les dispositions inscrites dans une norme de service européenne interagissent et entrent en conflit avec la législation et les dispositions réglementaires existantes, y compris les conventions collectives. En outre, en intégrant des dispositions portant sur le contenu d'un service, les critères d'évaluation de la qualité, la qualification du personnel, les conditions d'emploi, ou la fourniture du service, les normes de services impacteront inévitablement les travailleurs étant donné qu'ils sont les producteurs des services. Par conséquent, bien que les normes de service ne sont pas élaborées dans le but de réglementer des problématiques liées au travail, en élargissant leur périmètre à des services relationnels et impliquant beaucoup de main d'œuvre, elles auront un impact sur les travailleurs et les environnements de travail, d'une manière ou d'une autre. C'est pourquoi l'étude de l'impact des normes de service sur les conditions de travail et le dialogue social est importante. Le chapitre suivant explore la littérature abordant la croissance et l'influence des normes non édictées par les états, des codes et autres initiatives volontaires dans le domaine du travail.

4 Etude documentaire

Les études de normalisation se sont principalement cantonnées à la recherche dans le domaine de l'ingénierie, de l'économie et des entreprises en se concentrant sur les choix industriels, les comportements compétitifs et l'innovation technologique. Toutefois, les normes sont un domaine d'étude étroitement lié aux études de mondialisation soulignant le rôle des acteurs non étatiques dans l'émergence d'une autorité privée et de formes moins conventionnelles de réglementation. La littérature portant sur la croissance des acteurs non étatiques, de l'autorité privée et des formes moins conventionnelles de réglementation a foisonné au cours des deux dernières décennies (Cutler, et al., 1999; Djelic and Sahlin-Andersson, 2006; Graz, 2019; Hall and Bierstecker, 2002). Dans les milieux universitaires, l'hypothèse partagée est qu'il est nécessaire de remplir au moins deux conditions pour que ces nouvelles formes d'autorité soient effectives : le consentement des acteurs soumis aux règles sans avoir été impliqués dans leur élaboration et une reconnaissance explicite ou implicite de l'état (Graz and Nölke, 2008). L'une des caractéristiques saillantes de ces nouvelles formes de pouvoir est le fait que leur définition, leur mise en œuvre et leur suivi reposent sur une conformité volontaire plutôt qu'obligatoire, ou sur des incitations plutôt que des sanctions et sur des acteurs privés plutôt que publics (Hassel, 2008). Habituellement, elles impliquent un large éventail d'acteurs et d'activités pour leur promotion, leur interprétation, leur mise en œuvre et leur mise en application. Le concept d'un « régime normatif tripartite » a ainsi été introduit pour mettre en lumière un « régime qui comprend l'élaboration des normes, leur accréditation et leur certification. Ces processus sont généralement désignés par les professionnels techniques par l'appellation « évaluation de conformité » et, en pratique, ils touchent et intègrent des sphères publiques et privées à l'intérieur des nations et entre les nations » (Loconto and Bush, 2010, p. 508). Alors que la certification est, dans la plupart des cas, initiée par des acteurs du marché, l'accréditation (à savoir le processus par lequel les certificateurs se voient octroyer la capacité à certifier la conformité aux normes) relève de la compétence de l'état dans la plupart des pays. Le régime normatif tripartite offre donc un

cadre complet pour la diffusion et la reconnaissance des normes européennes et internationales et d'autres formes de réglementation moins conventionnelles.

Sans surprise, l'expansion de « l'auto-régulation » (Haufler, 2001), de la « régulation douce » (Tsogas, 2009), de la « régulation externalisée » (O'Rourke, 2003), des « codes » (Barrientos and Smith, 2007; Koçer and Fransen, 2009; Rodriguez-Garavito, 2005) et des « normes » (Giovannucci and Ponte, 2005; Locke, et al., 2007) relatifs au travail a aussi énormément attiré l'attention. Ces études soulignent généralement les dangers et les potentiels liés à la montée des acteurs non-étatiques dans la réglementation du travail, mais ne sont pas d'accord entre eux pour dire si les normes privées relatives au travail donneront plus de pouvoir aux travailleurs et compléteront le cadre réglementaire public établi ou si elles mèneront à la privatisation de la régulation du travail au prétexte du volontarisme. Des points de vue intermédiaires concernant la capacité d'émancipation des normes privées relatives au travail sont proposés par le biais de l'analyse de leur impact sur les thèmes distincts, mais liés entre eux, des droits protecteurs et qui permettent d'agir ou en soulignant à quel point l'environnement institutionnel national impacte leurs résultats.

Leurs partisans avancent que les normes privées relatives au travail peuvent constituer un moyen efficace de remédier à de mauvaises conditions de travail (Haufler, 2001; Locke, et al., 2007; O'Rourke, 2003, 2006). Cependant, le droit du travail traditionnel n'est pas bien adapté pour accomplir ces tâches dans une ère de production mondiale. Alors qu'elles respectent officiellement la souveraineté des états, les normes privées et volontaires relatives au travail peuvent compléter les législations nationales, la négociation collective et les organisations internationales telles que l'Office International du Travail (OIT). Elles ont l'avantage de fournir une alternative face à un gouvernement répressif ou en cas d'impasses réglementaires gouvernementales (Hassel, 2008). La pression mise par les ONG et les consommateurs sur les marques au regard de mauvaises conditions de travail tout au long de la chaîne d'approvisionnement peuvent mener les entreprises produisant ces marques à adopter des normes de travail privées. La question de leur efficacité devient alors centrale. Par le biais d'une évaluation comparative de plusieurs normes de travail privées²⁴, O'Rourke a identifié les conditions spécifiques qui sous-tendent leur efficacité (2003, 2006), y compris la « légitimité » qui repose sur une représentation équilibrée de l'ensemble des parties prenantes, la « rigueur » concernant la technique de suivi et les conventions de l'OIT, la « redevabilité » et la « complémentarité » vis-à-vis des réglementations publiques. En effet, en étudiant le code de conduite de Nike, Locke et al. (2007) suggèrent que l'efficacité du code est également impacté par les caractéristiques du pays et de l'usine et par le type de relation entre les marques et certains fournisseurs. Les partisans tendent à observer une convergence entre les normes de travail privées et les normes de travail essentielles de l'OIT²⁵, ce qui permet d'appuyer l'idée selon laquelle les normes de travail privées représentent des socles qui soutiennent la réglementation du travail traditionnelle.

La distinction entre des droits qui permettent d'agir et des droits protecteurs, ou des droits de traitement et des normes techniques, fait ressortir la question du pouvoir accordé aux travailleurs et place donc les asymétries de pouvoir au centre de l'analyse (Barrientos and Smith, 2007; Koçer and Fransen, 2009; Rodriguez-Garavito, 2005). Les droits qui permettent

²⁴ Par exemple, Social Accountability International (SAI), Fair Labor Association (FLA), Ethical Trade Initiative (ETI), et Worker Rights Consortium (WRC).

²⁵ A savoir : la liberté d'association et le droit à la négociation collective, le non-recours au travail des enfants et au travail forcé, la non-discrimination.

d'agir font référence aux normes essentielles de l'OIT, déjà citées, alors que les normes protectrices ou techniques font référence, entre autres, aux salaires minimum, au temps de travail et aux conditions de santé et de sécurité. Cette distinction est importante étant donné que « (...) l'amélioration durable des droits protecteurs dans les usines à l'échelle mondiale dépend fortement de la promotion des droits qui permettent d'agir » (Rodriguez-Garavito, 2005, p. 206). Ici, l'impact des normes de travail privées est spécifié par thème. Les normes de travail privées peuvent compléter le droit du travail traditionnel dans le domaine des droits protecteurs, mais elles ne peuvent « remettre en question la répartition du pouvoir telle qu'elle est instituée par les lois nationales », (Koçer and Fransen, 2009, p. 254). En évaluant l'impact des ETI, Barrientos et Smith apportent des preuves supplémentaires de cette spécificité thématique, qui « reflète un fossé plus grand entre une approche de conformité à des codes centrés sur des normes visant à des résultats techniques et une approche fondée sur les procédés et centrée sur la possibilité donnée aux ouvriers de revendiquer leurs droits » (2007, p. 727). La première approche est emblématique des points de vue de l'entreprise alors que la seconde représente les points de vue de la société civile. Cette séparation souligne que l'existence d'un pouvoir compensateur (plutôt que de parties prenantes) est essentielle au processus de définition des normes.

Les opposants ont également centré leur analyse sur les asymétries de pouvoir, et considèrent que les travailleurs constituent un pouvoir compensateur essentiel (C. de Gramont and Lara Flores, 2010; Diceanu and O'Brien, 2007; Lipschutz, 2004). Cependant, ils considèrent la législation privée du travail comme un cas de « réglementation sélective », défini comme un « système de réglementation inter-états intégrant des mécanismes complexes et des procédures de mise en application destinés au droit des sociétés et des mécanismes faibles ou inexistantes à destination des droits sociaux » (Diceanu and O'Brien, 2007, p. 45). Par conséquent, les normes privées du travail, « bien que concluantes en tant que telles, servent uniquement à ancrer les dispositions qui ont à l'origine favorisé les situations auxquelles elles sont sensées remédier » (Lipschutz, 2004, p. 198). Ainsi, Lipschutz avance que « le fondement d'un droit du travail effectif repose *au sein des* états et le militantisme doit se concentrer sur l'amélioration des situations juridiques, politiques et sociales des travailleurs dans les pays d'accueil plutôt que chercher à influencer sur le comportement des sociétés principalement par le biais de la pression exercée par les consommateurs » (2004, p. 198). Le cas de l'horticulture mexicaine donne la preuve de la contradiction entre la demande des consommateurs à l'étranger et le bien-être des travailleurs locaux (C. de Gramont and Lara Flores, 2010). Les évolutions technologiques introduites afin de maintenir l'accès au marché des Etats-Unis exigeant une conformité à des normes de sécurité alimentaire plus strictes a fini par donner lieu à une précarité du travail ainsi qu'à des conditions de travail de plus en plus malsaines pour les travailleurs mexicains. En synthèse, les opposants dénoncent le recours à des mécanismes de marché pour donner du pouvoir aux travailleurs alors que la participation à ces dispositifs implique une exposition à de nombreux dangers, par exemple celui de légitimer la privatisation du droit du travail et de réduire la voix des travailleurs à la participation à un simple groupe d'intérêts au sein des ONG et des organisations de consommateurs.

Pour résumer, les relations entre la législation privée du travail et le droit traditionnel portent à controverse. Certains soutiennent que les initiatives privées peuvent compléter les réglementations étatiques ou constituer une alternative dans le cas des impasses réglementaires. La pression plus importante exercée par les consommateurs militants et les risques qui en découlent pour la réputation des marques expliqueraient que l'adoption de normes privées relatives au travail pourraient « sous certaines conditions » améliorer le droit

du travail (Locke, et al., 2007; O'Rourke, 2003). D'autres considèrent que les normes privées relatives au travail affaiblissent les législations étatiques traditionnelles (C. de Gramont and Lara Flores, 2010; Lipschutz, 2004), ce qui implique, entre autres problèmes, qu'elles ne traitent pas le problème fondamental des asymétries de pouvoir entre les travailleurs et le capital et tendent à réduire les syndicats à de simples groupes d'intérêt. Bien que ces études attirent l'attention sur des marques précises, certains secteurs industriels ou certaines normes explicitement destinées à réguler le travail, elles ignorent largement l'impact des dits cahiers des charges techniques sur les travailleurs. Bien qu'elles ne soient pas explicitement destinées à réguler le travail, les normes européennes et les cahiers des charges techniques façonnent l'environnement de travail, les processus de production et de qualification, impactant au passage les travailleurs et les conditions d'emploi. La saillance politique croissante des normes en tant qu'instruments réglementaires et le périmètre croissant de la normalisation européenne qui s'étend au domaine des services exigent une étude préliminaire de l'influence des normes de service sur les travailleurs, les conditions de travail et le dialogue social.

5 Exploration des implications des normes de service pour les travailleurs en Europe

Les informations rassemblées au cours de la recherche documentaire, de l'étude et des entretiens apportent la preuve que les normes de service sont importantes pour les travailleurs et impactent effectivement les conditions de travail et le dialogue social. L'ensemble des répondants à l'enquête en ligne, à l'exception d'un seul, valide ou valide fortement la déclaration « les normes de service ont un impact sur les conditions de travail ». Toutefois, leur impact reste pour le moins controversé. Comme nous le verrons par la suite, certaines normes de service élaborées au niveau national peuvent améliorer les conditions de travail et même appuyer les processus de négociation collective. Cependant, de nombreuses preuves apportent un éclairage sur les écueils liés à la normalisation des services. Selon ce point de vue, il convient de souligner que les positions des syndicats ainsi que les déclarations des organismes de prévention français ou allemands expriment l'inquiétude générale face aux écueils à éviter dans le domaine de la normalisation européenne des services – avec des appels à exclure certains secteurs ou des sujets spécifiques des normes de service – plutôt que d'en exprimer les avantages attendus. Dans cette perspective, les avantages ne contrebalancent pas les risques. Ainsi, la question importante ne consiste pas seulement à savoir si les normes de service ont un impact positif ou négatif mais dans quelles conditions les uns prévalent par rapport aux autres. Parmi ces conditions, la condition de l'exclusion des normes de service des exigences relatives à la santé et à la sécurité des travailleurs a été exprimée comme une condition essentielle. Le paragraphe suivant traite spécifiquement de cet aspect avant d'aborder les avantages et les écueils potentiels liés aux normes de service, avec un exemple concret dans le secteur des services de nettoyage. Sur cette base, nous explorons certaines des dimensions identifiées comme façonnant les impacts des normes.

5.1 La normalisation des services et la santé et sécurité au travail

L'élaboration de normes de service européennes ne comble pas un vide juridique et le pré-requis supposé pour qu'elles soient acceptées et que le marché les adopte repose précisément sur leur capacité à éviter les conflits avec les cadres réglementaires existants au niveau national et européen. A cet égard, la politique largement partagée consiste à exclure certains sujets du contenu des normes de services, en particulier la santé et la sécurité au travail (SST). En fait, les syndicats, les organismes européens de normalisation, les organismes de prévention et la CE semblent tous partager cette position – voir par exemple le guide CEN 15 établissant des recommandations pour l'élaboration des normes de service (Encadré 2). Comme le soulignent le KAN allemand ou l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) : « si des normes sont établies pour les services, il est inévitable qu'elles fassent référence aux prestataires de services. Par conséquent, ces normes pourraient inclure des exigences relatives à la santé et à la sécurité des prestataires de service, un domaine qui devrait en fait être réglementé par les états individuellement dans le cadre de la mise en œuvre des directives SST au titre de l'Article 153 du TFUE » (KAN, INRS, Eurogip, 2014, p. 3 ; voir également KAN, 1993). En d'autres termes, et en ce qui concerne la SST, les normes de service doivent, au moins en théorie, s'abstenir de nuire à ou de compléter la législation du travail existante et les conventions collectives ; les exigences en matière de SST doivent tout simplement être exclues des normes de service européennes. Enfin et surtout, dans le mandat destiné aux organisations européennes de normalisation (ESO) pour l'élaboration de normes

de service horizontales, la CE exige aussi « de garantir que les futures normes de service ne contiennent aucune exigence ou déclaration contredisant la législation en vigueur (...) relative à la santé et à la sécurité au travail » (M 517, p. 4).

Encadré 2 : extrait du Guide CEN 15:2012, « Document d'orientation pour l'élaboration de normes de service » relatives à la SST :

« 7.2.3 Santé et sécurité au travail

Les exigences relatives à la santé et à la sécurité des travailleurs sur le lieu de travail ne doivent pas être formulées dans les normes de service. Le prestataire doit se conformer aux dispositions SST idoines.

Selon les représentants des syndicats participant à la normalisation, une norme de service (2.14) ne saurait se substituer aux conventions collectives. Cela n'implique pas nécessairement que les normes ne peuvent être utilisées afin d'améliorer les conditions de travail, étant donné que cela peut avoir une influence positive également dans le cadre d'une prestation de service.

Concernant la définition d'exigences applicables aux ressources humaines, il convient de tenir compte du fait que les exigences liées à la protection de la santé et de la sécurité des salariés sur le lieu de travail sont soumises à réglementation au niveau national et aux directives applicables au titre de l'article 153 du Traité de la CE. Ces directives définissent seulement des exigences minimum et les Etats membres sont autorisés à établir des réglementations plus strictes dans le cadre de la transposition de la directive européenne relative à la santé et à la sécurité au travail dans leur droit national. Les aspects de santé et de sécurité au travail qui ne doivent pas être intégrés aux normes ou à d'autres livrables sont par exemple :

- La mise en place dans les espaces de travail de technologies de sécurité secondaires, par exemple les sorties de secours destinées au salariés.
- La définition des seuils applicables aux lieux de travail.
- L'organisation et la mise en œuvre des mesures SST par l'entreprise, par exemple par le biais de systèmes de gestion de la SST (2.12).
- La formation relative aux domaines de la SST.
- Les examens médicaux liés à la SST.
- L'utilisation d'équipements personnels de protection. Les normes peuvent toutefois définir des exigences en matière de santé et de sécurité du client (2.8). »

Ainsi que mentionné précédemment, l'une des principales inquiétudes des représentants des travailleurs est que les normes de service européennes n'empiètent pas sur le droit du travail au niveau national et sur les sujets traités par les partenaires sociaux dans le cadre des processus de négociation collective. Il n'est donc pas surprenant que ce sujet soit intégré dans diverses politiques de normalisation, stratégies et documents de principe relatifs au secteur des services. Par exemple, *le plan stratégique du CEN pour la normalisation des services (2017)* recommande d'identifier les conventions collectives européennes ou nationales pour le choix des secteurs des services présentant le plus grand potentiel pour bénéficier des normes européennes. « L'absence ou l'existence de conventions collectives européennes ou nationales doivent être prises en compte afin de garantir que les avis pertinents exprimés dans ces conventions collectives sont intégrés à la normalisation, le cas échéant » (CEN, 2017, p. 23).

Toutefois, une position aussi arrêtée concernant l'exclusion de la SST des normes de service européennes peut s'avérer difficile à mettre en œuvre de manière effective. En fait, étant donné que la prestation d'un service ne peut être distinguée du prestataire offrant ce service et de l'environnement de travail dans lequel la prestation est offerte, même une norme excluant le sujet de la SST aura un impact sur les travailleurs et leur environnement de travail. Plusieurs répondants ont également souligné la dimension spécifique des services et la marge étroite qui en résulte entre la normalisation des services et les sujets liés à la SST. En outre,

malgré un large consensus au niveau politique, les différentes recommandations citées précédemment peuvent ne pas arriver jusqu'aux experts rédigeant les normes de service : les experts qui participent de manière volontaire ont une connaissance approfondie du secteur dont il est question mais ne connaissent pas le vaste corpus de recommandations politiques produit par les organismes dirigeants des ESO. Nous pouvons donc nous questionner sur la possibilité de faire coïncider les avantages et les risques identifiés et liés aux normes de service avec ces politiques et recommandations.

5.2 Les avantages potentiels de normes de service en Europe

Comme décrit précédemment, l'implication des syndicats dans le domaine de la normalisation était principalement dédiée aux machines, aux équipements et aux produits liés aux processus de fabrication. Dans ce domaine, l'évaluation des normes européennes montre qu'elles ont globalement un impact positif car elles éliminent ou réduisent les risques pour la sécurité et garantissent la santé et la sécurité des travailleurs manipulant les équipements de production (Rey, 2009, p. 10 ; Commission Européenne, 2018). Ces normes ont également des retombées sur la productivité du travail, ainsi que mentionné par une récente étude de l'influence des normes sur les économies des pays nordiques : « A long terme, cependant, la mise en œuvre des normes [de santé et sécurité] peut avoir un impact sur le risque perçu pour la santé des travailleurs salariés d'une entreprise ou de l'industrie, ce qui les amène à être moins exigeants en matière d'indemnisation des risques, intégrée à leurs salaires, ce qui réduit de fait le coût total des salaires et augmente ainsi la productivité du travail » (Menon Economics, 2018, p. 9).

Concernant plus spécifiquement le secteur des services, la recherche documentaire et les entretiens fournissent des exemples de normes de services européennes ayant bénéficié aux travailleurs ou sensées leur bénéficier. Sans surprise, les organismes chargés de définir les normes ont aussi souligné les avantages potentiels des normes de service européennes pour les travailleurs. L'AFNOR mentionne dans son *Livre Blanc – quelle normalisation pour les services ?* (2015, p. 29) que l'un des atouts des normes de service pourrait être « l'autonomisation des salariés, des organisation d'équipes claires et cohérentes et des synergies »²⁶. Une étude réalisée par le groupe Technopolis (2012) pour le compte du CEN afin d'étudier la mise en œuvre des normes de services et d'évaluer leur impact apporte des preuves supplémentaires dans le secteur des services de déménagements. Ainsi que l'exprime le propriétaire et dirigeant d'une entreprise de déménagement et de garde-meubles, qui a aussi participé activement à l'élaboration de la norme EN 12522 relative aux « Activités de déménagement », sa mise en œuvre s'est révélée bénéfique pour les travailleurs et a permis de garantir que « les membres du personnel sont correctement formés et que des mesures claires sont mises en place afin de garantir la sécurité des salariés et des clients » (Technopolis, 2012, p. 39).

Lorsque l'on demande aux répondants quels sont les impacts positifs des normes de service selon eux, ils commencent par répondre que les syndicats et les représentants des travailleurs sont habituellement plutôt opposés à l'élaboration de normes dans le domaine des services

²⁶ En parallèle, le Livre Blanc de l'AFNOR souligne également certaines des faiblesses et des difficultés pour les salariés, telles qu'une « surcharge de travail qui n'est pas toujours comprise. La simple existence de la norme n'est pas suffisante pour faire évoluer les comportements. Le nombre croissant de procédures se révèle souvent contre-productif et mène parfois à un sentiment de déresponsabilisation » (*Ibid.*).

en raison de leur potentiel conflit avec la législation du travail existante et les processus de négociation collective. Au-delà de ces aspects, aucun répondant n'a fourni d'analyse simple de l'impact des normes de service sur les problématiques liées au travail. Ils sont également bien conscients du fait qu'une fois que le travail d'élaboration d'une norme a été approuvé par les organismes responsables de la définition des normes, le processus est quasiment impossible à arrêter. Ainsi, la participation est perçue comme essentielle afin d'appliquer une « stratégie de limitation des dégâts » ou de favoriser de potentiels impacts positifs des normes de services dans leurs domaines d'intérêt. Il convient également de noter que les normes de service européennes sont relativement nouvelles, et de nombreux répondants soulignent le manque d'expérience face à ces normes au niveau du travail sur le terrain et la difficulté qui en découle à en évaluer les impacts. Toutefois, ils fournissent des points de vue intéressants concernant les avantages potentiels des normes de service pour les travailleurs. Parmi les potentiels impacts positifs des normes de service, plusieurs répondants ont cité le fait que les normes de service peuvent permettre d'établir une certaine égalité dans un secteur donné : les normes de service « peuvent donner aux travailleurs une vision claire des exigences des services, elles peuvent leur donner... une sorte de marge de manœuvre pour effectuer leur tâche en temps voulu sans être confrontés à une exigence ou à un délai irréaliste pour rendre les services »²⁷. A ce sujet, un exemple est fréquemment cité dans l'expérience autrichienne de mise en place d'une norme nationale de service dans l'industrie du nettoyage, une expérience que nous aborderons plus loin. A ce stade, il suffit de préciser qu'une norme nationale de service, élaborée conjointement par les associations représentant les salariés et les employeurs, a été citée dans une convention collective destinée aux travailleurs du secteur du nettoyage en Autriche²⁸.

Les répondants ont également mentionné nombre d'aspects différents pour lesquels des normes de service pourraient bénéficier aux travailleurs. Ainsi, les cahiers des charges mis en place pour les services « pourraient probablement être utilisés par les travailleurs pour mettre la pression sur les employeurs – 'voilà ce que vous devriez faire selon la norme' ou « comme une sorte d'instrument de mesure contraignant pouvant bénéficier au lieu de travail, pour améliorer la sécurité... »²⁹. Les normes de service peuvent également se révéler bénéfiques pour les travailleurs en traitant des problèmes tels que la « protection des lanceurs d'alerte » ou en garantissant le « respect de la vie privée des travailleurs » au regard de l'utilisation des circuits de vidéo-surveillance sur le lieu de travail³⁰. Un répondant impliqué dans des activités de normalisation ISO destinées aux travailleurs vieillissants voit « des opportunités d'améliorer les conditions de travail, particulièrement dans les pays en développement... » et de favoriser « une convergence vers le haut » pour les problématiques liées au travail, ainsi qu'une généralisation du vocabulaire employé par les syndicats pour exprimer le dialogue social, par exemple la référence aux « représentants des travailleurs » au sein des normes³¹. Dans la même veine, les normes de service pourraient également améliorer « l'environnement de travail, au cas par cas » ou « les outils de travail pourraient être

²⁷ Entretien avec l'expert 10.

²⁸ Entretien avec l'expert 9.

²⁹ Entretien avec l'expert 8.

³⁰ Entretien avec l'expert 7.

³¹ Entretien avec l'expert 5.

améliorés et les relations entre les salariés et les clients pourraient se développer de manière positive »³² ou « améliorer la formation continue des (...) travailleurs »³³.

La plupart des répondants partagent l'avis selon lequel les normes de service pourraient être bénéfiques si les exigences intégrées à la norme reposent sur un niveau d'exigence supérieur au niveau des réglementations existantes en matière de droit du travail. La norme EN 16747 « Services de sécurité maritime et portuaire » en fournit un exemple concret : selon le représentant d'un syndicat suédois, elle comporte des exigences qui vont au-delà de la législation nationale en ce qui concerne la fourniture de prestations d'assurance santé et de soins médicaux pour les salariés de cette filière. Bien qu'au niveau national, la norme autrichienne relative aux services de nettoyage fournit un exemple d'influence positive des normes de service sur les conditions de travail. Dans de tels cas, l'impact positif des normes de service sur les conditions de travail est étroitement lié à leur capacité à compléter le cadre réglementaire existant et les conventions collectives.

En synthèse, les normes de service ont le potentiel, sous certaines conditions, d'être bénéfiques aux conditions de travail et le dialogue social. Il convient de conserver à l'esprit qu'aucun des experts des syndicats n'a exprimé un avis tranché concernant l'impact des normes de service, qu'il s'agisse d'un bénéfice ou d'un inconvénient automatique pour les sujets liés au travail. Les avantages des normes de service cités au cas par cas concernent autant l'influence sur le façonnage d'un marché spécifique, par exemple en mettant les prestataires sur un pied d'égalité, que leur impact pour les travailleurs et leur environnement (par exemple en termes de possibilités de formation ou de respect de la vie privée au travail). En outre, les normes de service pourraient également se révéler bénéfiques en termes de diffusion et de promotion des idées et concepts essentiels soutenus par les travailleurs, par exemple concernant la représentation et la participation des travailleurs. Alors que ne pouvons sous-estimer les avantages potentiels que représentent les normes de service, le paragraphe suivant apporte la justification du fait qu'elles ne doivent pas non plus être exagérées.

5.3 Les risques potentiels des normes de service en Europe

Notre recherche fournit également la preuve des écueils liés à la normalisation des services et aux conséquences de la normalisation européenne des services pour les travailleurs et le dialogue social. La principale inquiétude identifiée et exprimée est la possibilité que les normes de services portent atteinte à la législation existante ou contournent le dialogue social. Comme nous le verrons, cela peut être dû au contenu d'une norme de service, au secteur de services traité ou aux processus plus larges et aux luttes politiques qui sous-tendent le recours à des normes à des fins de (re-) réglementation.

Dans le contexte néolibéral de privatisation et de dérégulation, la dimension volontairement orientée marché des normes peut renforcer les demandes visant à maintenir les marchés en dehors de toute intervention politico-légale. Ainsi, les normes pourraient servir à faire passer le pouvoir de réglementation dans les mains d'acteurs privés, une évolution à laquelle s'opposent fermement les syndicats. Toute évolution en matière d'autorité soulève inévitablement des inquiétudes démocratiques, comme l'ont souligné de nombreux répondants, lorsque les normes deviennent de facto un préalable nécessaire à l'accès au

³² Entretien avec l'expert 6.

³³ Entretien avec l'expert 2.

marché ou à la démonstration de conformité aux exigences réglementaires, elles impactent les citoyens et les travailleurs qui n'ont jamais officiellement délégué leurs droits aux organismes responsables de la normalisation. C'est dans ce contexte que la normalisation est dépeinte comme un processus non démocratique qui n'offre pas les garanties nécessaires pour répondre aux inquiétudes et aux intérêts des travailleurs.

Plusieurs cas documentent le fait que la normalisation des services puisse affecter la législation en vigueur ou contourner le dialogue social. Parmi les cas concrets figurent les activités du CEN dans le domaine de la santé, telles que la création d'un groupe de réflexion du CEN sur les services de santé ou l'établissement de la norme CEN TC 449 portant sur « La qualité des soins destinés aux personnes âgées dans les établissements de soins ambulatoires ou résidentiels ». Dans un courrier conjoint datant de 2016, les syndicats européens³⁴ et les associations de professionnels³⁵ se sont fermement opposés à ces évolutions étant donné qu'elles remettent en question « le droit des Etats Membres à organiser et à fournir de manière indépendante des services de santé et des soins médicaux tels que garantis par le TFUE ». Leur opposition souligne également la nature dite volontaire et orientée marché de la normalisation européenne qui ne permet pas de garantir le respect des principes de services publics (à savoir un accès égal et au même niveau de service public) qui sont « mieux respectés dans le cadre de processus décisionnaires démocratiques, de la consultation et du dialogue social ». Cette opposition était aussi partagée par la délégation polonaise qui a également exprimé cette inquiétude³⁶. Alors que la TC 449 élabore actuellement une norme unique, la EN 17500 – Qualité des soins et de l'accompagnement des personnes âgées, son impact sur la législation nationale, sur les conventions collectives et sur les conditions de travail continuera évidemment à être surveillé.

Autre cas souvent mentionné par les répondants : l'élaboration de la norme de service européenne relative aux services de sûreté aéroportuaire, la norme EN 16082 « Offre de services de sûreté aéronautique et aéroportuaire » adoptée en 2011. Les normes publiées intègrent précisément le type de disposition qui empiète sur les réglementations nationales et les conventions collectives, à savoir dans ce cas précis les exigences concernant les « modalités et conditions d'emploi ». C'est ce qui a amené les syndicats suédois ayant participé au travail de rédaction de la norme à demander à l'organisme national suédois responsable de la normalisation d'introduire ladite « dérogation-A »³⁷. Ce cas fournit non seulement une preuve des conséquences potentiellement négatives de la normalisation européenne des services sur la réglementation établie, il soulève aussi d'importantes questions concernant les mécanismes de surveillance. Il est en fait surprenant, étant donné la nature des exigences qui ont été intégrées, que seule la Suède ait exigé et obtenu l'introduction de la dérogation-A, car il est hautement probable que ces dispositions entrent en conflit avec les réglementations d'autres pays européens. Cela peut peut-être s'expliquer par le manque de sensibilisation ou d'informations disponibles concernant le contenu

³⁴ La CES et le Syndicat de la Fédération Européenne des Services Publics (EPSU).

³⁵ Y compris la Fédération Européenne des Hôpitaux et des soins médicaux (HOPE), le Comité Permanent des Médecins Européens (CPME) et le Conseil Européen des Dentistes (CED).

³⁶ Voir <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9487-2016-INIT/en/pdf>, consulté le 19/12/2019.

³⁷ Alors que les normes européennes sont automatiquement transposées sous formes de normes nationales une fois adoptées, une dérogation A offre aux organismes nationaux chargés de la normalisation la possibilité de demander une dérogation à la mise en œuvre de la norme dans leur pays.

spécifique d'une norme, de même que par le volume important de ressources nécessaires à la justification et à la documentation d'une demande de dérogation-A³⁸.

Un représentant d'un syndicat néerlandais a également cité un cas où les sphères de la normalisation ont été utilisées par les employeurs afin de contourner un difficile processus de négociation collective. En se référant à la norme néerlandaise NEN 1824 définissant les exigences minimales pour la surface des espaces de travail dans les bureaux – et principalement appliquée dans les centres d'appel (voir également De Vries et al. -2005), il souligne : « c'est un cas intéressant car la discussion autour des espaces de bureaux destinés aux salariés a débuté sous la forme d'un processus de négociation collective et lorsque les syndicats ont refusé la diminution des espaces de travail, les entreprises ont demandé au NEN de (...) renouveler la norme régissant cet aspect ». Etant donné que la norme, plus ancienne et plus favorable aux travailleurs, était citée dans la législation, les syndicats ont réussi à s'opposer à ce que la législation fasse référence à la nouvelle norme une fois celle-ci publiée. Dans ce contexte, la normalisation des services a été utilisée comme outils alternatif visant à façonner la législation et les aspects réglementaires habituellement couverts par les partenaires sociaux et les processus législatifs nationaux.

Alors que les cas susmentionnés font référence à des normes spécifiques à certaines filières, des inquiétudes sont également exprimées vis-à-vis de l'élaboration de normes de service horizontales (ou génériques), à savoir des normes traitant des caractéristiques génériques du cycle de vie des services, telles que l'information destinée aux clients, les contrats de services ou les processus d'appels d'offres (M517). Dans ce cas, le rapport final du CEN (2015) dans le cadre du mandat M517 de la CE visant à élaborer des normes de service horizontales signale certains des commentaires reçus concernant « les implications potentiellement négatives des nouvelles normes relatives aux services ». Parmi ces commentaires : « la normalisation des services peut finalement façonner les conditions de travail et la qualité des services rendus. Cela ne peut se faire au détriment du dialogue social, du droit du travail et de la négociation collective » (p. 233) ; « Il existe un risque que les conventions collectives des syndicats et que le droit du travail soient négativement impactés. Le dialogue social, la santé et la sécurité et d'autres conditions de travail risquent d'être détériorés » (p. 230) ; « La possibilité offerte aux experts syndicaux de participer au processus de normalisation est très limitée dans de nombreux pays, en raison de nombreux facteurs, y compris le temps de la mission, le financement des transports, de l'hébergement et des frais liés au projet, l'éducation et les compétences linguistiques » (p. 233).

La probabilité d'un effet négatif de la normalisation des services sur la législation existante ou du contournement du dialogue social figure au premier rang des conséquences négatives exprimées face à la normalisation des services. De récentes évolutions à l'échelle internationale renforcent cette inquiétude, par exemple l'élaboration d'une norme ISO portant sur le « système de compensation »³⁹ (élaborée au sein du groupe de travail ISO 260 « gestion des ressources humaines »), ou les normes portant sur les systèmes de gestion de la SST. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une norme de service, l'adoption de la norme de gestion ISO 45001 relative à la SST et le fait qu'elle rentre en conflit avec les normes et directives en vigueur de l'OIT ne prédit rien de positif sur la capacité des normes à tenir compte, ou au minimum à fonctionner conformément au droit du travail existant. Il convient de signaler que

³⁸ Entretien avec l'expert n°3.

³⁹ Voir <https://www.iso.org/standard/68703.html> , consulté le 19/12/2019..

suite à la validation de l'ISO 45001, l'OIT a dénoncé son protocole d'accord⁴⁰ avec ISO. Alors que ce protocole d'accord prévoyait que l'OIT appuie le travail d'ISO pour l'élaboration de la norme ISO 45001, il prévoyait aussi que les normes internationales du travail de l'OIT prévalaient sur la norme ISO en cas d'exigences contradictoires. Constatant que les normes internationales du travail et les directives SST de l'OIT n'étaient pas entièrement respectées par la norme, l'OIT a par conséquent décidé de dénoncer son protocole d'accord en décembre 2017. La décision correspondante prise par l'OIT⁴¹ ainsi que les documents à l'appui de cette décision soulignent que « l'expérience pilote de participation de l'OIT aux processus ISO au titre de l'accord de 2013 s'est révélée difficile au regard des objectifs de fond, de ses procédures et de la quantité de ressources allouées par l'OIT à cette expérience ». Malgré l'opposition à la norme également exprimée par la Confédération Internationale des Syndicats (CIS) et par l'Organisation Internationale des Employeurs (OIE) qui s'est également associée à la lutte contre cette initiative ISO⁴², l'ISO 45001 a été publiée en 2018 en soulignant à quel point il était difficile de stopper un travail de normalisation une fois celui-ci initié et en pointant l'influence plutôt faible des organisations conventionnelles de représentation des salariés et des employeurs dans le processus de normalisation.

En résumé, il existe des preuves significatives des risques potentiels liés à la normalisation des services pour les travailleurs. Parmi les risques identifiés, certains éléments ressortent concernant le contenu des normes, tels que les exigences induisant une dégradation des conditions de travail ou une contradiction avec la législation du travail et les conventions collectives existantes. Alors que la normalisation des services pourrait fournir aux travailleurs et à leurs représentants un outil de pression sur les employeurs pour des sujets spécifiques, elle peut également servir à contourner des processus de négociation collective ou législatifs ardues. Ici aussi, la participation reste essentielle afin de mettre en place une stratégie de limitation des dégâts et d'éviter les risques potentiels liés à la normalisation des services. Par voie de conséquence, les inquiétudes relatives au processus de normalisation émergent faute de garantie d'une représentation équilibrée et prévalente dans le cadre du dialogue social ou au sein de OIT.

En d'autres termes, les risques potentiels de la normalisation des services concernent à la fois le processus de normalisation et le contenu des normes de services qui pourraient introduire des incertitudes réglementaires et une fragmentation, étant donné que leur mise en application relative serait très variable d'une juridiction à l'autre. Toutefois, les impacts négatifs et positifs de la normalisation des services que nous avons fait ressortir ici pour plus de clarté peuvent s'avérer ambigus, ainsi que souligné par l'exemple de la normalisation des services dans le secteur du nettoyage, exemple que nous détaillons dans le paragraphe suivant.

⁴⁰ Consulter « Accord entre l'Organisation Internationale du Travail et l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) », disponible à l'adresse https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---jur/documents/genericdocument/wcms_439862.pdf, consulté le 19/12/2019.

⁴¹ Disponible à l'adresse : https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/statements-and-speeches/WCMS_617802/lang--en/index.htm, consulté le 19/12/2019.

⁴² Pour la CIS, consulter : <https://www.ituc-csi.org/ituc-statement-following-approval>, consulté le 19/12/2019.

Pour l'IOE, voir https://www.ioe-emp.org/en/news-events-documents/news/news/1506662935-employers-concerned-by-iso-45001-an-unbalanced-and-impractical-standard-for-smes/?tx_ioerelations_pi1%5Bcontext%5D=pid&tx_ioerelations_pi1%5Bfilter%5D=news&tx_ioerelations_pi1%5BcurrentPid%5D=&tx_ioerelations_pi1%5Bnews%5D=113970&cHash=2bfdb5af196045bfe3e0e12c9825b682, consulté le 19/12/2019.

5.4 La normalisation des services dans le secteur de l'immobilier : zoom sur les services de nettoyage

Le secteur des services immobiliers couvre des domaines tels que la maintenance, la gestion des bâtiments ou les services de nettoyage. Le secteur des services immobiliers est emblématique de la normalisation des services dans la mesure où a) il existe davantage de normes nationales que de normes européennes et b) son impact sur les conditions de travail et le dialogue social met en lumière à la fois les avantages et les risques potentiels du recours aux normes en tant qu'outils réglementaires. La normalisation dans le domaine du nettoyage, de la maintenance et de la gestion des bâtiments est représentative de l'état de la normalisation des services en Europe.

Comme le montre le tableau ci-dessous, les normes de service dans ces secteurs ont été principalement élaborées au niveau national, avec relativement peu de normes européennes. Parmi les comités techniques pertinents du CEN figurent le CEN TC 319 pour la Maintenance, créé en 1993 (avec un secrétariat italien), le CEN TC 348 pour la gestion des bâtiments créé en 2003 (avec un secrétariat norvégien) et le CEN TC 328, aujourd'hui démantelé, pour les services de nettoyage et créé en 1995. Il convient également de souligner que dans le secteur de la gestion des bâtiments, le travail de normalisation le plus récent a été réalisé au niveau international (ISO). Par conséquent, 3 des 8 normes européennes sont des normes ISO qui ont ensuite été adoptées en tant que normes européennes, parmi lesquelles figure une norme portant sur les systèmes de gestion (ISO 41001:2018, exclue du tableau ci-dessous).

Figure 1 – Nombre de normes de service nationales et européennes dans les domaines sélectionnés

	Normes nationales	Normes européennes (chiffres de 2012 indiqués entre parenthèses)
Nettoyage	26	1 (1)
Maintenance	35	10 (4)
Gestion des bâtiments	9	7 (6)
Total	70	18 (11)

Sources: pour les normes nationales, Technopolis, 2012b ; pour les normes européennes, notre propre calcul effectué en 2019.

Alors que la normalisation des services de maintenance et de gestion des bâtiments a fait partie du programme de travail de la CES sur la normalisation depuis son lancement en 2015, les normes relatives aux services de nettoyage ont fait l'objet d'une attention plus spécifique, même avant le projet STAND de la CES. Déjà en 2010, le réseau de normalisation de l'ETUI avait abordé le sujet au cours de son congrès annuel avec une présentation de Scandella, chercheuse à l'ETUI, intitulée « La normalisation dans l'industrie européenne du nettoyage ». Elle concluait en posant la question : « Devons-nous faire de la normalisation une priorité syndicale dans ce secteur ? ». Presque dix ans après, la question est toujours à l'arrière-plan alors que la normalisation du secteur des services de nettoyage au niveau européen porte le potentiel de simultanément améliorer les conditions de travail et appuyer le dialogue social dans certains pays, tout en les mettant en péril dans d'autres pays. L'exploration de la

normalisation dans le secteur du nettoyage au niveau national (Autriche) ou régional (pays nordiques) et de la possibilité de promouvoir de telles normes au niveau européen nous permettra de mieux comprendre les impacts ambigus que la normalisation européenne des services pourrait avoir sur les conditions de travail et le dialogue social. Avant de traiter des normes et de leur impact sur les travailleurs du secteur du nettoyage, il convient de présenter brièvement certaines des principales caractéristiques de cette filière.

Le nettoyage est un travail générique qui intègre une diversité de tâches telles que le nettoyage des surfaces, le serpillage, l'époussierage, le passage d'aspirateur ou le polissage des sols et des surfaces de travail. C'est un travail réalisé dans tous les lieux de travail, au sein des entreprises privées comme dans les lieux publics. Il s'agit d'une tâche essentielle qui peut bénéficier à la fois aux entreprises et aux travailleurs, par exemple en augmentant le cycle de vie des équipements de travail et en maintenant la propreté et la sécurité des sols et des surfaces de travail pour d'autres travailleurs. Ce qui caractérise le plus la main d'œuvre de ce secteur est la prévalence des femmes (70%), une grande proportion de travailleurs migrants, des contrats à temps partiel (68%), des travailleurs non qualifiés ou peu qualifiés, avec un taux de rotation élevé, ce qui augmente les possibilités de travail illégal. En raison de la nature souvent dispersée des emplois dans ce secteur, son taux de rotation élevé et le grand nombre de travailleurs atypiques, à temps partiel et précaires, le taux de syndicalisation dans le secteur du nettoyage tend à rester faible (Eurofound, 2012).

La filière du nettoyage a connu une croissance importante en Europe depuis les années 1990. Selon le Rapport Tendances 1995-2016 publié par l'Industrie Européenne des Services de Nettoyage et de gestion des bâtiments (EFCI), le chiffre d'affaires de l'industrie du nettoyage a triplé pour atteindre 107 milliards d'euros au cours de la période, l'emploi a augmenté de 80%, avec plus de 3,9 millions de salariés en 2016, et le nombre d'entreprises de nettoyage a doublé pour atteindre plus de 277 mille entreprises en Europe. Le nettoyage est une industrie qui emploie beaucoup de personnel, et environ 80% des coûts facturés aux clients sont des coûts salariaux. Il n'est donc pas surprenant que l'expansion du marché s'accompagne d'une croissance de l'emploi, bien que la hausse des chiffres de l'emploi doit être prise avec recul car elle pourrait ne pas refléter des créations nettes d'emplois – en partie en raison des transferts de postes résultant des pratiques d'externalisation.

Depuis les années 1980, les entreprises ont de plus en plus externalisé leurs activités de nettoyage afin de réduire leurs coûts. Dans la mesure où les entreprises clientes semblent très souvent fonder leurs décisions uniquement sur les aspects financiers, il existe une pression directe exercée sur les emplois et sur les conditions de travail des salariés du secteur du nettoyage. Par conséquent, les salaires et les conditions de travail dans l'industrie du nettoyage ont tendance à être assez faibles dans la plupart des pays (Eurofound 2012). Au sein de toute industrie à forte intensité de main d'œuvre, une réduction des coûts implique une réduction du personnel, ce qui augmente l'intensité de travail, détériore les conditions en termes de santé et de sécurité etc. La pression de la concurrence et la féroce concurrence entre les acteurs de l'industrie induisent une organisation de travail qui correspond au besoin d'une main d'œuvre flexible, en termes d'horaires de travail (équipes de jour/de nuit), d'organisation de l'emploi (c.à.d. à temps partiel, CDDs) ou en termes de tâches à accomplir. Les effets délétères pour les travailleurs de ce secteur comprennent le fait de travailler à des horaires incompatibles avec une vie sociale, le déséquilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, la peur de perdre son emploi, l'exposition à divers aléas en fonctions des tâches à réaliser, aux produits utilisés ou aux locaux dans lesquels ils travaillent.

Afin de traiter les sujets susmentionnés, différentes actions ont été mises en place, y compris la création d'un comité de dialogue social européen et sectoriel en 1999, rassemblant les partenaires sociaux afin de traiter le sujet du nettoyage industriel, à savoir la Fédération européenne des syndicats UNI-EUROPA et la Fédération Européenne des Industries du Nettoyage, l'organisme représentant les employeurs. Les sujets essentiels traités par ce comité sectoriel de dialogue social comprennent la santé et la sécurité, les aspects réglementaires, les conditions de travail, de même que la normalisation et la formation⁴³. Dans ce cadre, les partenaires sociaux ont co-produit un guide⁴⁴ en 2005 (révisé en 2016) visant à aider les acheteurs dans leurs appels d'offres afin d'inclure et de mesurer la qualité et les aspects sociaux dans leurs processus d'appels d'offres. De manière intéressante, ce guide a été cité par le CEN dans son rapport final concernant le mandat de programmation M/340 transmis à la CE (CEN, 2005), en soulignant que les normes européennes concernant la qualification du personnel, les codes de pratiques et la rédaction des contrats pourraient être davantage développées dans le secteur du nettoyage. Cela nous amène à aborder le sujet de l'existence et du rôle des normes nationales, européennes et internationales dans le secteur des services de nettoyage et de propreté.

La féroce concurrence entre les acteurs du secteur du nettoyage mène souvent à une augmentation de l'intensité de travail visant à offrir les tarifs les plus bas possibles dans le cadre des réponses à appels d'offre. Ainsi, il semble essentiel de définir des performances par mètre carré possibles et réalistes pour les agents d'entretien afin d'éviter un nivellement par le bas et de limiter toute intensification supplémentaire de la charge de travail et les demandes irréalistes imposées aux salariés. Alors que le besoin de traiter le problème de la charge de travail dans le secteur du nettoyage fait consensus au sein du mouvement syndical européen, les moyens pour traiter ce sujet, y compris les moyens de normalisation, restent sujets à controverse.

Plusieurs discussions ont été menées au sein de l'ETUI et de la CES afin d'analyser la désirabilité et la possibilité offerte aux syndicats de proposer l'élaboration d'une nouvelle norme européenne établissant les performances par mètre carré dans le secteur du nettoyage. Des débats préliminaires entre l'ETUI et certains syndicats belges ont été menés en 2010 sans résultats significatifs. Le sujet a ensuite été soulevé dans le cadre du projet de normalisation de la CE initié en 2015, en soulignant le secteur des services. En 2016, la CES a organisé deux réunions ad-hoc rassemblant des membres intéressés et l'ETUF UNI Europa afin d'analyser le problème de la charge de travail dans le secteur du nettoyage, les normes nationales étant intégrées. Suite à cela, une étude a été initiée afin de rassembler les avis et les opinions du mouvement syndical européen. Bien que ni la CES ni UNI EUROPA n'aient reçu par la suite un mandat visant à élaborer une norme relative aux services de nettoyage, ces activités ont permis d'éclairer de manière intéressante les impacts potentiels d'une nouvelle norme européenne dans le secteur des services de nettoyage.

Le syndicat autrichien Vida fournit un bon exemple de la relation positive entre des normes de service, une convention collective et des conditions de travail. Ce syndicat a co-écrit, avec

⁴³ De plus amples informations concernant ce dialogue social sectoriel, y compris les domaines clés, sont disponibles sur le site internet de la Commission Européenne, consulter : <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=480&langId=en&intPageId=1839>, visité le 19/12/2019.

⁴⁴ Sélectionner la meilleure valeur – Guide à destination des organismes publics et privés attribuant des contrats de services de nettoyage » disponible à l'adresse : <http://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2018/10/Selecting-Best-Value-English.pdf>, visité le 19/12/2019.

l'organisation nationale représentant les employeurs, la norme autrichienne «Ö Norm D 2050:2017 » intitulée « Les services de nettoyage – performances exprimées au mètre carré dans le domaine du nettoyage des monuments, des façades et des bâtiments »⁴⁵. Ainsi que mentionné dans le périmètre de la norme, son principal objectif est la protection des salariés contre les surcharges de travail. La norme établit des chiffres relatifs aux services de nettoyage en fonction du niveau de nettoyage, de la superficie des espaces et de l'usage réservé aux espaces. Ainsi, elle définit les performances maximales au mètre carré, que les salariés doivent respecter, en fonction des activités et du niveau d'exigences. Enfin et surtout, la norme est directement citée dans la convention collective relative au nettoyage des monuments, façades et bâtiments, ainsi les performances respectives au mètre carré sont contraignantes pour les employeurs comme pour les salariés. Selon le représentant de Vida, la norme est un exemple de réussite car il permet de favoriser un pied d'égalité entre les acteurs du marché dans ce secteur, empêchant ainsi tout nivellement par le bas et ses conséquences délétères pour les salariés du nettoyage en Autriche. La décision d'élaborer une norme plutôt que d'inclure les performances au m2 directement dans la convention collective a été principalement motivée par le désir des partenaires sociaux de fournir un document public couvrant l'ensemble des activités de nettoyage non couvertes par la convention collective.

Les normes relatives aux services de nettoyage dans les pays nordiques fournissent aussi un exemple édifiant, qui démontre dans quelle mesure les normes pourraient compléter et appuyer les conventions collectives et les conditions de travail. Par exemple, en Finlande, les normes définissant une mesure en fonction du temps font partie de la convention collective du secteur public et ont fait l'objet d'un accord entre l'employeur municipal et les syndicats dès les années 1980. Bien que l'élaboration des normes définissant les méthodes et les temps de nettoyage a été largement initiée par les autorités publiques, qui reconnaissaient les différences importantes qui existaient entre les coûts des services d'entretien pour des bâtiments similaires, l'utilisation de la norme dans le secteur privé reste sur une base volontaire. Ainsi, les syndicats finlandais estiment qu'il reste nécessaire de traiter le sujet de la charge de travail dans le secteur du nettoyage. Il convient également de souligner ici une autre norme largement utilisée dans les pays nordiques, la norme relative à la qualité de nettoyage INSTA 800⁴⁶ élaborée par les représentants de l'industrie du nettoyage, les autorités publiques, les instituts de recherche et les syndicats au Danemark, en Finlande, en Norvège et en Suède.

La norme INSTA 800 fournit une mesure du niveau de qualité du nettoyage et un système de contrôle qualité cohérent avec les exigences fondamentales édictées par la norme européenne EN 13549, « Services de nettoyage – exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité ». L'INSTA 800 définit des groupes d'objets de nettoyage, les types de polluants de surface, les stratégies d'échantillonnages, les niveaux de qualité et les règles permettant de décider de la conformité. Selon Schjøning et al. (2002, p. 83), les normes ont impliqué des évolutions dans la manière dont les agents de nettoyage planifient leur travail, étant donné qu'ils ont la

⁴⁵ La première édition de la norme a été publiée en 2014. La norme est fournie gratuitement par la chambre de commerce autrichienne et disponible à l'adresse : <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/anhang-c-reinigungsleistungen.pdf>, document consulté le 19/12/2019.

⁴⁶ La norme est structurée en deux parties : «INSTA 800-1:2018. Qualité du nettoyage – Partie 1 : système de mesure pour l'évaluation de la qualité du nettoyage » et «INSTA 800-2:2018. Qualité du nettoyage –Partie 2 : Certification des entreprises et des personnes utilisant la norme INSTA 800-1, exigences pour l'attestation de conformité ». La partie 1 a été publiée pour la première fois en 2000 puis révisée en 2006, 2011 et 2018.

possibilité de sélectionner le groupe de méthodes d'évaluation de la qualité du nettoyage qu'ils souhaitent utiliser. Ils expriment que « les agents de nettoyage ont exprimé que cette nouvelle approche leur donne une plus grande marge de manœuvre sur leur propre travail et qu'ils gagnent en responsabilité (...). Leur retour indique que la nouvelle approche a généré une meilleure satisfaction au travail ». De manière intéressante, un article publié dans le journal européen du nettoyage, édité par l'industrie européenne du nettoyage, mentionne que les syndicats danois utilisent les normes comme outils de formation de leurs adhérents,⁴⁷ et que presque 400 salariés au Danemark et en Suède étaient déjà certifiés en 2014. L'article souligne également : « cette norme est très importante pour notre secteur, qui a été miné par de nombreux problèmes, tels le dumping social, l'évasion fiscale et une mauvaise qualité de nettoyage. Il ne s'agit pas uniquement d'un problème danois ou nordique, donc j'imagine que la future certification INSTA 800 va devenir une exigence du marché ».

L'impact positif sus-mentionné de la norme nordique relative aux services de nettoyage peut être encore étendu et appuyé par deux évolutions récentes. Tout d'abord, l'adoption de la norme INSTA 800 a été récemment promue par la CE dans sa décision de 2018 établissant un critère pour l'Ecolabel Européen relatif aux services de nettoyage des espaces intérieurs⁴⁸. Cette décision fait référence à la certification INSTA 800 comme critère optionnel permettant de démontrer la qualité du service et ainsi de marquer des points afin de remporter l'Ecolabel Européen. Comme déjà mentionné, les autorités publiques restent des acteurs importants de la promotion des normes volontaires en référençant les normes dans les réglementations et les politiques publiques d'appels d'offres. Deuxièmement, avec le soutien financier de la CE, un projet international intitulé « Services de nettoyage abordables et orientés besoins – INSTA 800 » a été lancé en 2019 avec pour objectif de partager les expériences entre utilisateurs INSTA800, de fournir des tableaux répertoriant les temps de nettoyage de cinq types d'espaces normés et de mettre au point des programmes et des méthodes de formation efficaces⁴⁹. Ainsi, cette norme et le projet en cours correspondant pourraient bien fournir une voie d'amélioration des conditions de travail des agents d'entretien partout en Europe et les syndicats pourraient se pencher de plus près sur cette norme et sur le projet correspondant en cours.

Alors que l'impact positif des normes de service sur les conditions de travail ou leur capacité à compléter les conventions collectives ne doivent pas être sous-estimés, ils ne doivent pas non plus être sur-estimés. Ainsi que signalé dans les entretiens (voir chapitre précédent), les répondants à l'étude de la CES réalisée en 2016 ont aussi indiqué qu'un des éléments essentiels à l'amélioration des conditions de travail dans le secteur du nettoyage n'était pas tant le recours aux lois, aux conventions collectives ou aux normes mais plutôt leur mise en œuvre effective au niveau de la main d'œuvre quel que soit l'outil réglementaire.

Alors que les exemples susmentionnés donnent un aperçu de l'impact potentiellement positif des normes de service nationales ou régionales dans le secteur du nettoyage, il reste délicat d'amener ces initiatives au niveau européen car elles pourraient nuire à certaines dispositions existantes dans certains pays. Par exemple, en Allemagne, les performances maximales par

⁴⁷ Voir : <http://www.europeancleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/insta800-nordic-cleaning-standard-clean-with-your-eyes>, accessed on 19/12/2019.

⁴⁸ Décision de la Commission (UE) 2018/680 du 2 mai 2018 établissant des critères pour l'Ecolabel européen relatif aux services de nettoyage d'espaces intérieurs.

⁴⁹ Pour plus d'information, consulter le site internet du projet : <https://insta800.wixsite.com/website>, visité le 19/12/2019.

mètre carré dans le secteur du nettoyage sont directement définies au sein de la convention collective nationale et non par une norme. Ainsi, les syndicats allemands sont, parmi d'autres, opposés à l'élaboration d'une norme européenne traitant des performances par mètre carré. De ce point de vue, le sujet ne serait plus abordé dans le cadre du dialogue social mais dans les sphères de la normalisation qui ne garantissent pas une participation libre et équilibrée. En d'autres termes, le sujet serait traité dans des sphères où les représentants des employeurs et des salariés ne sont pas présents en nombres égaux, les syndicats, du moins s'ils sont représentés, seraient largement dépassés par le nombre de représentants des entreprises. Par conséquent, la tentative de mise en place d'une norme de service européenne serait délétère pour le dialogue social et réduirait les syndicats en tant que partenaires sociaux au simple rôle de parties prenantes parmi tant d'autres. De plus, dans les pays faisant l'expérience d'un usage positif des normes de service dans le secteur du nettoyage, le transfert de la définition de ces normes au niveau européen induirait pour eux le risque de perdre leurs acquis car il n'existe aucune garantie que le contenu d'une norme européenne continue de refléter leurs intérêts et leurs pratiques. Il n'est donc pas surprenant qu'à ce jour, ni la CES, ni UNI Europa n'ont reçu de mandat politique pour normaliser les services de nettoyage au niveau européen.

En synthèse, l'élaboration de normes de service dans le domaine du nettoyage confirme que la normalisation des services se fait davantage au niveau national ou régional qu'au niveau européen. Cet exemple est d'autant plus important qu'il démontre à quel point les normes de services ont un impact ambigu sur les conditions de travail et le dialogue social. Une norme européenne de service de nettoyage traitant du problème de la charge de travail pourrait simultanément entrer en conflit avec la réglementation nationale en vigueur et nuire au rôle dédié aux partenaires sociaux dans certains pays, tout en offrant un outils bienvenu et soutenant bénéficiant aux travailleurs dans d'autres juridictions. Ce point vaut également pour les normes traitant de la formation et de la reconnaissance des qualifications des travailleurs de ce secteur. Il n'est donc pas surprenant que la tentative de promotion de l'élaboration de normes de service dans le secteur du nettoyage au niveau européen ait porté à controverse, y compris entre les syndicalistes. L'ambiguïté des normes de service ne concerne pas uniquement leur impact relatif, mais a également trait aux moyens utilisés pour leur diffusion, leur adoption et leur reconnaissance dans les différents pays. Comme le suggère la norme INSTA, sa diffusion pourrait être assurée par des systèmes de marché et au mieux servir de modèle au lucratif marché mondial de la certification. Sa diffusion pourrait aussi être assurée par le soutien officiel des autorités publiques, par exemple en référant la norme dans la législation et les politiques. C'est à cet égard que les problèmes soulevés par la normalisation des services s'étendent au-delà de leur contenu et atteignent la sphère des états et des marchés pour l'établissement d'un cadre institutionnel appuyant la reconnaissance des normes de service de manière transnationale.

5.5 Les éléments qui façonnent l'impact potentiel de la normalisation des services

Comme nous l'avons vu tout au long de cette étude, l'impact des normes de service sur les travailleurs dans l'économie européenne des services est loin d'être simple à appréhender. Il existe à la fois des conséquences positives et négatives pour les conditions de travail et le dialogue social. Toutefois, les entretiens, la recherche documentaire et l'exemple ciblé du secteur du nettoyage fournissent un aperçu des conditions qui sous-tendent l'impact des normes de service. Bien que ces éléments ne soient pas exhaustifs, ni définitifs, ils peuvent contribuer à évaluer l'impact potentiel des normes de service. Evidemment, ces conditions

ont aussi trait au contenu des normes et font de ce fait référence à l'importance de la participation des syndicats. Ils montrent également que les activités de normalisation sont intégrées à la structure de dialogue social qui, implicitement, assure que la norme reste soumise au partenariat social et à la tradition des relations dans les industries. Elles sont également liées aux spécificités de chaque secteur, au niveau de syndicalisation et du cadre initial des nouvelles propositions de normalisation ou aux limites du système de normalisation lui-même. Nos observations ont également permis d'identifier que la phase de mise en œuvre des normes de service est un moment essentiel pour établir des ponts entre les normes et les travailleurs.

La pertinence de la *mise en œuvre* pour façonner les résultats des normes de service peut sembler marginale. Pourtant, elle s'articule autour de deux questions essentielles : les normes (de service) sont-elles effectivement mises en œuvre ? Si oui, les syndicats doivent-ils conseiller les représentants des salariés au sein des organisations ayant l'intention de mettre en œuvre une norme ? Concernant la première question, certains experts expriment des doutes concernant la mise en œuvre des normes au delà du « stade de l'appel d'offres ». Alors que cela souligne la possibilité de choisir des options lors de la mise en œuvre d'une norme, cela fait aussi ressortir le problème de la conformité aux dispositions réglementaires « pourquoi [les entreprises] se conformeraient-elles aux normes CEN alors qu'elles ne respectent pas la loi ? (...) »⁵⁰. Ainsi, l'influence des exigences édictées par une norme dépendrait de leur mise en œuvre effective. C'est précisément l'objet de la seconde question : « nous devons garantir que la participation ne diminue pas au cours de la mise en œuvre »⁵¹. Il indique en outre : « il est possible de développer la participation si notre comité d'entreprise européen est impliqué dans le processus de mise en œuvre. (...) cela est uniquement possible s'ils savent ce qui se passe. Donc, nous devons les informer à un stade précoce de manière à ce qu'ils soient préparés à la mise en œuvre. Faute de quoi, les employeurs ne tiendront compte que de la partie de la norme qui est importante en termes d'efficacité pour l'entreprise mais pas des intérêts des travailleurs ». Dans cette perspective, les victoires durement remportées au sein des comités techniques pourraient perdre en efficacité faute d'une mise en œuvre effective ou en l'absence de conseils ou d'informations précoces concernant les normes et les domaines d'intérêts pour les travailleurs. De manière intéressante, cela fait également penser au régime normatif tripartite (voir chapitre 4) qui étend les points de rencontre entre les normes et les travailleurs au processus de certification qui pourrait bénéficier d'une plus grande surveillance de la part des syndicats.

La pertinence de la mise en œuvre est également soulignée par une étude de l'INRS (2008). Bien que ne traitant pas des normes de service, cette étude fait ressortir l'impact en France des dites normes relatives aux systèmes de gestion de la SST. Les résultats, fondés sur l'observation de 6 normes différentes, de 18 institutions et de 300 entretiens, sont mitigés. Alors que les normes relatives aux systèmes de gestion de la SST contribuent à structurer la prévention et fournissent de bonnes pratiques aux organisations, leur efficacité en matière d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail dépend moins des cahiers des charges explicites que des méthodes organisationnelles de l'entreprise et de ses stratégies de prévention. En d'autres termes, les stratégies des entreprises et leur organisation en matière de SST ont un impact important sur la mise en œuvre effective des normes et donc sur leurs résultats. De ce point de vue, il est important de tenir compte du fait que le processus de mise

⁵⁰ Entretien avec l'expert n°7.

⁵¹ Entretien avec l'expert n°6.

en œuvre fournit un moyen supplémentaire de traiter la stratégie SST de l'organisation de manière plus large.

Une dimension évidente qui façonne l'impact potentiel des normes de service est leur *contenu*. La capacité des normes de service à mettre en péril ou à compléter la législation en vigueur et les processus de négociation collective dépend fortement du contenu des exigences incluses et des sujets traités. De ce point de vue, la plupart des experts syndicaux interrogés souligne la nature duelle des tâches qu'ils ont à réaliser au sein du comité de rédaction des normes : empêcher l'intégration de propositions délétères pour les travailleurs et promouvoir des contenus favorables aux travailleurs. En d'autres termes, leur tâche consiste à réduire les risques potentiels et à optimiser les avantages attendus dans les domaines liés au travail qui ont été cités dans la présente étude. Le contenu d'une norme dépend fortement des participants présents autour de la table et des personnes qui prennent part au processus de recherche de consensus, ce qui souligne la pertinence de la participation.

La participation aux comités de rédaction des normes de service est de la plus grande importance pour tous les experts interrogés. Elle est identifiée dans l'enquête en ligne comme la condition la plus importante pour garantir que les normes bénéficient aux travailleurs, juste avant l'absence de conflit avec les législations en vigueur et les conventions collectives ou la définition d'exigences qui vont plus loin que la législation en vigueur. Tous les répondants soulignent assurément que les syndicats sont presque toujours « dépassés »⁵² dans les comités de normalisation et font référence aux obstacles habituels (c.à.d. manque de temps, de financements, d'expertise ou de sensibilisation) à la participation aux activités de rédaction des normes. De ce point de vue, les activités de normalisation sont souvent considérées comme un fardeau supplémentaire pour les syndicalistes du secteur des services. Les ressources disponibles pour les syndicats sont souvent moins abondantes dans le secteur des services par rapport au secteur industriel traditionnel qui bénéficie de taux de syndicalisation supérieurs. Par conséquent, cela limite les possibilités offertes aux syndicats impliqués de rassembler des connaissances et de collecter les demandes les plus importantes des travailleurs qui pourraient informer et influencer sur le contenu des normes en cours de rédaction. Toutefois, certaines évolutions positives se profilent aussi au niveau national⁵³ et le Règlement 1025/2012 ainsi que l'action de la CES en faveur de la normalisation permettent de faire tomber dans une certaine mesure les obstacles à la participation.

La participation est importante en cela qu'elle constitue une condition *sine qua non* permettant d'accomplir la double tâche susmentionnée, même dans les cas où les syndicats sont opposés à une proposition de nouvelle norme. Ainsi que l'exprime un expert : « lorsque vous laissez la rédaction des normes entre les mains de représentants commerciaux ou des employeurs, il existe un risque qu'ils établissent des exigences irréalistes et qu'ils mettent la pression sur les travailleurs »⁵⁴. Un répondant, s'exprimant à propos du secteur médical, souligne : « nous nous sommes opposés à la création de la TC, mais nous savons qu'elle va être mise en place, qu'ils vont la rédiger, donc nous devons être présents également car le risque est qu'ils n'intègrent pas les intérêts des travailleurs »⁵⁵. La valeur ajoutée de la

⁵² Entretien avec l'expert n°3.

⁵³ Par exemple, depuis 2017 les syndicats des Pays-Bas peuvent bénéficier d'un financement public pour les activités de normalisation. Un autre répondant nous informe qu'une disposition similaire est en cours de rédaction dans son pays et qu'il espère voir ce travail aboutir en 2020. Voir également la note de bas de page n° 16.

⁵⁴ Entretien avec l'expert n°10.

⁵⁵ Entretien avec l'expert n°7.

participation des syndicats porte donc sur la capacité à « faire entendre la voix des travailleurs »⁵⁶ et à « insister pour inclure des termes qui expriment le dialogue social » dans la norme, par exemple des références au rôle des « représentants des travailleurs »⁵⁷. « Les mots sont importants »⁵⁸ et il n'est pas facile d'obtenir l'acceptation de la terminologie des travailleurs. Comme l'explique plus en détail un expert syndical : « les personnes qui sont autour de la table ne vont pas automatiquement penser aux travailleurs, ils vont inclure une phrase ou la mentionner, mais ils ne vont pas travailler dessus. C'est donc à nous de faire inclure ce travail à l'ordre du jour »⁵⁹. De manière plus générale, la participation des syndicats peut également contribuer à clarifier la norme, « faire en sorte qu'elle reste simple et plus lisible, au bout du compte, c'est une bonne chose pour tous les lecteurs »⁶⁰. Et enfin, les répondants soulignent aussi que, pour assurer que leur participation exerce une influence, il est essentiel de bien se préparer à l'avance, de développer un argumentaire solide et de soumettre des propositions et des commentaires écrits, afin d'augmenter l'impact de leur participation.

Outre le contenu et la participation, les répondants expriment que l'impact potentiel des normes de service dépend aussi de facteurs contextuels. Les *niveaux de syndicalisation* ou une *forte tradition syndicale* peuvent aussi avoir une influence sur l'élaboration des normes de service. Concernant le niveau de syndicalisation, il peut être difficile pour un représentant syndical d'alimenter et d'influer sur le processus de normalisation s'il ne dispose pas d'une solide connaissance des situations de travail réelles que connaissent les travailleurs – par rapport aux descriptifs de postes sur lesquels la normalisation repose habituellement. Ainsi, le niveau de syndicalisation a non seulement un impact sur les ressources disponibles pour les activités sectorielles, il influence aussi la somme des expériences et des connaissances qui peut être apportée par les experts syndicaux dans l'élaboration des normes. Autre facteur contribuant à la probabilité que la norme soit favorable aux travailleurs : une forte tradition syndicale dans le pays d'origine de la nouvelle proposition de normalisation⁶¹. De ce point de vue, les nouvelles propositions de normes provenant de pays bénéficiant d'une forte tradition syndicale sont davantage susceptibles d'intégrer, ou au moins d'être sensibles au droit du travail en vigueur et au dialogue social, ce qui génère un impact positif plus probable.

Le fait que la normalisation soit *intégrée* à la structure de dialogue social semble aussi essentiel au façonnage des normes dans le secteur des services. Comme nous l'avons vu dans le secteur des services de nettoyage, une norme de service peut être établie pour appuyer le processus de négociation collective et étendre la dynamique du dialogue social aux sphères de la normalisation. Ce caractère intégré contribue à l'obtention de résultats positifs dans le cadre de la normalisation des services, comme le montre en Autriche l'exemple du secteur des services de nettoyage. A contrario et de manière factuelle, la tentative de contourner un processus de négociation collective à l'arrêt en révisant les normes applicables aux espaces de bureaux dans les centres d'appels néerlandais, et le défaut de référence à la norme révisée dans la législation, peuvent être un exemple de dés-intégration des normes du contexte social d'interactions. C'est précisément ce type d'intégration sociale que les experts syndicaux

⁵⁶ Entretien avec l'expert n°4.

⁵⁷ Entretien avec l'expert n°7.

⁵⁸ Entretien avec l'expert n°2.

⁵⁹ Entretien avec l'expert n°6.

⁶⁰ Entretien avec l'expert n°8.

⁶¹ Entretien avec l'expert n°2.

participant au travail de normalisation peuvent réaliser en intégrant une terminologie exprimant le dialogue social. Les processus de normalisation qui ne présentent pas un niveau suffisant d'intégration pourraient exiger la mise en place de mécanismes de surveillance plus importants.

Certains répondants expriment des inquiétudes concernant le manque de *mécanismes de surveillance* du travail de normalisation. Ils se posent la question du rôle qu'ils ont parfois dû jouer afin de sauvegarder la réglementation existante, en particulier en informant les membres du comité technique du fait qu'une exigence proposée entrerait en contradiction avec la réglementation en vigueur. Cela s'est produit tant au niveau européen qu'au niveau international. Un expert impliqué dans la normalisation ISO concernant les lanceurs d'alerte mentionne : « je suis parvenu à écarter des propositions qui seraient rentrées en contradiction avec la directive européenne mais je n'ai pas réussi à faire intégrer ce qui était dans la directive, car pour certains aspects la directive est très détaillée. Au bout du compte, je vais devoir rédiger un guide européen décrivant la manière de traiter cette norme ISO en Europe »⁶². Le manque de mécanismes de surveillance est également vrai pour la réglementation en vigueur et pour le principe d'exclusion de la SST, certains experts appliquant une approche pragmatique s'appuyant sur leur expérience de terrain afin de décider si une exigence proche de la SST doit ou non être intégrée à la norme. Alors que l'absence de tout processus officiel d'évaluation de l'adéquation des projets de normes avec la réglementation en vigueur ou avec les politiques internes peut se justifier par la nature volontaire des normes, elle reste tout de même un sujet d'inquiétude pour les syndicats. Cela nous amène à aborder le rôle du processus de normalisation lui-même et les relations contentieuses avec les structures de dialogue social et les processus démocratiques.

Toutefois, comme indiqué au paragraphe 4.1.2, l'une des conditions qui limite intrinsèquement le potentiel des sphères de normalisation à appuyer le programme syndical tient précisément à leur nature privée et volontaire. Bien que cette question ne sera pas résolue à court terme, le rôle joué par les *organisations de normalisation européennes officielles*, comparée aux consortiums, est bienvenu. En d'autres termes, il convient de ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain. En tenant compte des normes actuelles édictées par les consortiums⁶³ et mises en œuvre dans les hôpitaux belges, et principalement élaborées de l'autre côté de l'Atlantique, un répondant souligne que les normes de service européennes établissent un cadre plus officiel et sont plus faciles d'accès pour les syndicats. Elles facilitent également l'identification des activités de normalisation en cours⁶⁴. Les dispositions existantes au niveau européen et visant à garantir la participation de l'ensemble des parties prenantes, y compris les syndicats (ex : Règlement UE 1025/2012) renforcent la solidité du système de normalisation européen. Ces dispositions n'existent pas à l'échelle internationale ou au sein des consortiums qui élaborent des normes à portée mondiale. Ainsi, le fait que les normes de service restent principalement élaborées dans le cadre d'organismes européens de normalisation officiels, tels que le CEN, est un avantage du point de vue des travailleurs.

En synthèse, l'impact de la normalisation des services sur les travailleurs en Europe est loin d'être simple à analyser. Il comprend à la fois des conséquences positives et négatives pour

⁶² Entretien avec l'expert n°10.

⁶³ Les normes des consortiums : fait ici référence aux normes élaborées par le biais d'une alliance entre des entreprises ou des organisations, ou un cercle fermé d'organisations, prenant de l'ampleur grâce à leur application généralisée sur le marché plutôt que par la reconnaissance officielle de leur capacité à établir des normes.

⁶⁴ Entretien avec l'expert n°1.

les conditions de travail et le dialogue social. Certaines conditions ont été identifiées comme pouvant avoir une influence sur le résultat des travaux de normalisation, parmi lesquelles le contenu des normes, la participation des représentants syndicaux à leur élaboration et à leur mise en œuvre afin de garantir que les exigences progressives sont également mises en œuvre. Un fort taux de syndicalisation, une solide tradition syndicale et un taux élevé d'intégration sociale des normes favorisent également la mise en place de normes favorables aux travailleurs. Par contraste, le manque relatif de mécanismes de surveillance, fortement corrélé à la nature présumée volontaire des normes, se révèle être l'une des limites des formes privées de régulation. Alors que cet aspect renforce le besoin de faire participer les syndicats comme agents de surveillance, le système de normalisation européen nous rappelle aussi que toutes les formes de réglementations privées ne sont pas égales. Les organismes de normalisation officiels, dans le cadre du Règlement 1025/2012, offrent certaines garanties que les organismes internationaux de normalisation et les consortiums n'offrent pas. Ceci ne doit pas être négligé dans un contexte où les initiatives privées traitent de sujets touchant ou impactant les travailleurs sont en plein essor.

6 Conclusions et recommandations

Les normes sont importantes pour les travailleurs, qu'elles traitent des produits, des pratiques de gestion ou des services. La présente étude exploratoire fournit la preuve de l'impact complexe et à facettes multiples de la normalisation des services à l'échelle nationale ou transnationale, sur les conditions de travail et le dialogue social. L'impact de la normalisation des services sur les travailleurs est loin d'être simple à analyser étant donné qu'il comporte à la fois des conséquences positives et négatives. Sous certaines conditions, la normalisation des services peut être bénéfique pour les conditions de travail et le dialogue social. Par exemple, les normes de service peuvent façonner un marché spécifique (par exemple en favorisant une plus grande égalité sur le marché), avoir un impact favorable sur les travailleurs et leur environnement (par exemple en termes d'accès à la formation), favoriser le respect de la vie privée au travail ou gérer la charge de travail, elles peuvent également influencer sur les processus de diffusion et de promotion des idées et de la terminologie des travailleurs. Toutefois, il existe des preuves importantes concernant de potentiels risques pour les travailleurs liés à la normalisation des services. Parmi ces risques, ceux qui ont été observés concernent les normes de service intégrant des exigences contradictoires avec le droit du travail en vigueur ou avec les conventions collectives, ou entraînant une dégradation des conditions de travail ou l'instrumentalisation de la normalisation des services afin de contourner des processus de négociation collective difficiles. L'impact ambigu des normes de service sur les travailleurs a donc incité à analyser en profondeur les conditions qui sous-tendent les impacts et les résultats des normes de service.

Bien que cette liste ne soit ni exhaustive, ni définitive, plusieurs conditions impactant le résultat des processus de normalisation des services ont été identifiées. A cet égard, la participation des syndicats est essentielle afin de façonner le contenu et l'impact des normes de service sur les conditions de travail, le droit du travail et les conventions collectives. Le niveau d'intégration des activités de normalisation dans la structure de dialogue social est un autre élément crucial façonnant le résultat de la normalisation des services. Les spécificités propres à chaque secteur, le taux de syndicalisation et la tradition syndicale contribuent également à obtenir une meilleure compréhension de l'impact relatif des normes élaborées pour le secteur de service concerné. Il est également important de noter que l'impact des normes sur les travailleurs est, pour une grande partie, corrélé à la mise en œuvre effective de ces normes, ce qui invite les syndicats à agir au-delà du processus de normalisation, afin de garantir les avantages potentiels et d'atténuer les écueils. Cependant, la capacité de ces conditions à influencer sur les normes intégrées dans les cadres réglementaires européens et internationaux reste fragile.

En fait, la menace la plus importante pour les conditions de travail et le dialogue social du fait de la normalisation des services ne repose pas sur le contenu des normes per se, mais tient plutôt aux nouvelles formes de pouvoir qu'elles représentent avec le recours à tout un éventail d'acteurs publics et privés et de mécanismes territoriaux (par ex l'accréditation) ou déterritorialisés (par ex la certification) pour obtenir le consentement des groupes concernés. En d'autres termes, l'ambiguïté et les incertitudes concernent les personnes impliquées et la manière dont la conformité est évaluée, par rapport aux formes traditionnelles de réglementation du travail reposant sur les normes internationales de l'OIT, les processus législatifs et la négociation collective. Ainsi, la montée en puissance des initiatives volontaires revendiquant de jouer un rôle ou impactant le droit du travail dans les différents secteurs et domaines intervient entre le capital et les travailleurs. Les syndicats et les travailleurs peuvent

se tourner vers les normes afin de garantir une meilleure sécurité sur le lieu de travail (par ex des normes relatives à la sécurité des machines ou des seuils maximum de pollution sonore), ou pour obtenir des garanties de qualité sur les biens qu'ils achètent, alors que les entrepreneurs, les commerciaux et les financiers se tournent vers des normes permettant de réduire les risques, d'obtenir un progrès technologique et d'adopter un comportement stratégique et compétitif. Les normes de service peuvent être intégrées à la structure du dialogue social et améliorer les conditions de travail tout en offrant un dispositif réglementaire permettant de protéger les marchés des interventions politico-législatives présentées comme des initiatives volontaires. Ainsi que l'observe Graz, les normes peuvent répondre à des objectifs et à des configurations de pouvoir opposés (2019, p. 15), depuis l'élaboration de normes intégrées à la structure de dialogue social jusqu'à la définition de normes favorisant un niveau minimum de réglementation des marchés, et c'est précisément cette dernière configuration qui menace le dialogue social. Cela s'applique à la normalisation des services autant qu'au large éventail de dispositifs volontaires non initiés par les états et revendiquant de disposer de l'expertise nécessaire pour élaborer des normes, des codes et des labels pour un sujet précis. Il convient donc de fournir quelques recommandations afin d'augmenter les avantages et de réduire les écueils liés à la normalisation du secteur européen des services.

Les recommandations suivantes se fondent sur les preuves rassemblées dans le cadre de la présente recherche. Bien que nos outils de recherche fournissent des exemples d'avantages et d'écueils, certaines limites doivent être mentionnées. La présente recherche est loin d'être exhaustive et n'a pas permis d'analyser l'impact de chaque norme de service individuelle au niveau européen sur les travailleurs et les conditions de travail. La conception d'indicateurs spécifiques à chaque secteur afin d'évaluer l'impact des normes et l'identification des données disponibles et qui sous-tendent ces indicateurs constitueraient un projet de recherche à part entière. Toutefois, la recherche documentaire, les entretiens avec les experts et les cas particuliers fournissent une base fiable permettant d'identifier et d'étudier un vaste éventail d'impacts potentiels de la normalisation des services sur le monde du travail. La deuxième limite tient à la difficulté à définir de manière cohérente dans tous les cas et exemples identifiés le rôle des spécificités nationales et des éléments contextuels plus larges influençant les impacts de la normalisation des services. Ainsi, la relative importance des différentes conditions impactant le résultat de la normalisation des services ainsi que les relations entre ces conditions et les normes justifierait la réalisation de recherches complémentaires. Enfin, on pourrait soutenir que certaines des normes de service traitées dans la présente étude sont nationales, régionales et internationales et non purement européennes. Le choix délibéré a été ici de favoriser l'identification d'un éventail le plus large possible d'impacts face à une définition étroite des normes européennes de service. Cette décision s'explique par la nature exploratoire de la présente recherche et par le fait que les normes nationales fournissent habituellement le fondement des normes européennes. A ce titre, il convient donc de les explorer. Les recommandations suivantes sont donc formulées en tenant compte de ces limites :

Recommandation 1 – prêtez attention aux normes

L'extension du périmètre des normes et d'autres initiatives réglementaires portant sur les problématiques liées au travail implique qu'il est nécessaire de leur accorder de l'attention. Ainsi que mentionné précédemment, ces nouvelles formes de pouvoir comprennent des objectifs et des projets politiques qui contredisent, au moins en théorie, la possibilité d'étendre ou de nuire au dialogue social. De ce point de vue, les organismes officiels de normalisation agissant dans le cadre du Règlement 1025/2012 offre des garanties que les

organismes de normalisation internationaux et que les consortiums n'offrent pas. Ainsi, il convient de se méfier des nouvelles formes de réglementation des *acquis* du système de normalisation européen. Alors que cette recommandation invite les syndicats à accorder une plus grande attention aux formes privées de réglementation, quel que soit le domaine, elle rappelle également les spécificités des normes de service et leur propension à interagir et à contredire les réglementations nationales en vigueur, à la manière du cas de la sûreté aéronautique et aéroportuaire.

Recommandation 2 – Soyez présents

Les normes sont importantes pour les travailleurs et la participation est essentielle pour garantir la prise en compte, dans les normes, des intérêts des travailleurs. De ce point de vue, l'implication des syndicats est de la plus haute importance, soit pour mettre en place une stratégie de limitation des dégâts une fois que les normes sont en cours d'élaboration, ou dans le but de promouvoir la terminologie et les intérêts des travailleurs au-delà des processus de négociation conventionnels. Etant donné que les sphères de la normalisation représentent de nouvelles formes de pouvoir et d'autorité réglementaire qui prennent de l'ampleur, une participation effective pourrait offrir une expérience directe utile et une meilleure compréhension permettant d'informer le processus d'élaboration d'une stratégie syndicale européenne et mondiale.

Etant donné que les syndicats ne sont pas dans une position où ils peuvent être représentés dans chaque comité de normalisation, il est nécessaire de faire des choix. Afin de définir les priorités, il convient de tenir compte du taux de syndicalisation dans le secteur concerné, de mieux comprendre le contexte national donnant lieu aux propositions de nouvelles normes ainsi que les impacts pour les conventions collectives existantes (voir chapitre 5.6). Les spécificités des normes de service méritent aussi d'être analysées dans la mesure où elles peuvent traiter ou impacter les problématiques SST. En outre, malgré l'accent politique assez fort mis sur l'élaboration de normes de services, la normalisation des services est encore « en cours de création » pour ce qui concerne la mise en place d'un socle commun de compréhension et d'un cadre mutualisé pour leur élaboration. Ainsi, la participation des syndicats pourrait contribuer à façonner ce cadre de manière favorable aux travailleurs. Il convient ici de souligner que la participation des syndicats à la normalisation des services ne doit pas nécessairement se faire exclusivement au sein des comités de normalisation, comme le suggèrent plusieurs exemples (ex : norme autrichienne relative aux services de nettoyage, norme néerlandaise relative aux espaces de bureaux, dérogation suédoise à la norme européenne relative à la sûreté aéronautique et aéroportuaire). Il est possible d'influer sur la normalisation à l'extérieur des sphères de normalisation, y compris par le biais de la négociation collective ou des processus politiques conventionnels. La participation à la normalisation doit donc se concevoir dans un continuum politique plus large. Ainsi, les intérêts des travailleurs concernant la normalisation des services doivent être représentés en un point de ce continuum, depuis les processus législatifs et la négociation collective jusqu'aux comités de normalisation et aux services publics d'accréditation.

Recommandation 3 – Effectuez un suivi des normes

Cette recommandation illustre l'importance d'une implication effective des représentants des travailleurs au cours de la mise en œuvre des normes et souligne les possibilités de leur fournir des conseils. Cette implication et ces directives visent à préserver les avancées durement obtenues au cours des délibérations du comité technique et à éviter toute stratégie de choix orientés au cours de la mise en œuvre. Elle souligne également la pertinence d'un vaste

éventail d'activités, telles que l'accréditation et la certification, afin d'asseoir le pouvoir réglementaire des normes et le levier potentiel qu'elles constituent de par le fait qu'elles façonnent les résultats qui en découlent. Par comparaison aux normes relatives aux produits qui sont fondées sur des lois physiques et sont intégrées aux objets, les normes relatives aux services sont principalement mises en œuvre au moyen de processus organisationnels et la nature non technique des règles ainsi que les connaissances intégrées à ces normes permettent des interprétations variées et évolutives. Au regard de cette certitude, il est nécessaire que les représentants des travailleurs se penchent plus en détail sur la mise en œuvre des normes relatives aux services.

Recommandation 4 – Intégrez les normes

L' *intégration* de la normalisation à la structure de dialogue social contribue fortement à garantir que les normes de service produisent des résultats positifs et à éviter les implications négatives. Cette intégration favorise la mutualisation des connaissances des travailleurs et la mise en place de liens avec d'autres activités syndicales, tels que celles des CEE, de manière à potentialiser l'influence exercée dans le cadre du processus de définition des normes et au-delà, ainsi que le suggère la recommandation précédente. Bien que cela semble vrai pour tous types de normes, les normes autrichiennes dans le domaine des services de nettoyage constituent un excellent exemple de normalisation des services ayant appuyé les processus de négociation collective. De ce point de vue, la normalisation des services ne se produit pas dans un vide juridique, et les résultats qu'elle produit sont, dans une certaine mesure, façonnés par les institutions nationales, y compris les structures et les traditions de dialogue social. Cet exemple ne souligne pas seulement la potentielle complémentarité entre les normes de service et la négociation collective, il révèle également l'importance, en premier lieu, de la construction d'une structure de dialogue social forte et vivante, afin de favoriser l'émergence des résultats escomptés dans la mise en place d'une norme de service. Pour que ces exemples puissent se reproduire au-delà des frontières nationales, la mise en place d'une structure de dialogue social solide à l'échelle européenne, qu'elle soit sectorielle ou trans-sectorielle, doit être encouragée.

7 Références :

- AFNOR. (2009) « L'impact économique de la normalisation. Evolutions technologiques et croissance des normes en France », Paris : AFNOR
- Amengual, M., & Chirot, L. (2016). 'Reinforcing the State : Transnational and State Labor Regulation in Indonesia', *ILR Review*, 69(5), 1056-1080.
- AIM, CED, CPME, EPSU, ESIP and HOPE (2017). *Joint Letter by the Healthcare Stakeholder Group On the CEN Healthcare Services Focus Group*.
- Bamberg, U. (2004) *Le rôle des syndicats allemands dans le processus de normalisation national et européen. Newsletter du BTS*. 24-25. 12-16.
- Barrientos, S. and Smith, S. (2007) 'Do workers benefit from ethical trade? Assessing codes of labour practice in global production systems', *Third World Quarterly* 28(4): 713-729.
- Blind, K. (2003) 'Standards in the Service Sector: An Explorative Study.' European Commission, Enterprise Directorate-General.
- Block, R. N., et al. (2001) 'Models of international labor standards', *Industrial Relations* 40(2): 258-292.
- Boström, M. (2006) 'Regulatory Credibility and Authority through Inclusiveness: Standardization Organizations in Cases of Eco-Labeling', *Organization* 13(3): 345-368.
- Boden, M. and Miles., I. (2000) "Conclusions: Beyond the services Economy." In *Services and the Knowledge-Based Economy*, edited by Mark Boden and Ian Miles. London: Continuum.
- Bryson, John R. and Peter W. Daniels. eds. (2007) *The Handbook of Service Industries*. Cheltenham: E.Elgar.
- C. de Gramont, H. and Lara Flores, S. M. (2010) 'Productive restructuring and 'Standardization' in Mexican horticulture: consequences for labour', *Journal of Agrarian Change* 10(2): 228-250.
- CEN (2005) *Final Report on European Commission Programming Mandate M/340 in the Field of Services*.
- CEN (2012) *CEN Guide 15: Guidance document for the development of service standards*.
- CEN (2015) *Mandate M/517 for the programming and development of horizontal service standards, Phase I, Final report*.
- CEN (2017) *CEN Strategic plan on services standardisation*.
- Cox, R. W. (1992) 'Global Perestroika', in Miliband, R. and Panitch, L. (eds) *Socialist Register 1992*, London: Merlin Press.
- Cutler, A. C., Haufler, V. and Porter, T. (eds) (1999) *Private authority and international affairs*, Albany: State University of New York Press.
- Czaya, A. and Hesser, W. (2001) 'Standardization Systems as Indicators of Mental, Cultural and Socio-Economic States'. *Knowledge, Technology, & Policy*, 14(3): 24-40.

- de Vries, H. J. (1999) *Standardization: A Business Approach to the Role of National Standardization Organizations*, Boston: Kluwer Academic Publishers.
- De Vries, H. J., Willemse, H., & Dul, J. (2005) 'Balancing stakeholder representation : An example of stakeholder involvement in ergonomics standardization'. In W. Karwowski, *Handbook of Standards and Guidelines in Ergonomics and Human Factors* (p. 149-156). CRC Press.
- Di Maggio, Paul J. and Walter W. Powell. 1983. 'The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields', *American Sociological Review* 48(2): 147-60.
- Diceanu, A. and O'Brien, R. (2007) 'Labour and business on a global scale', in Ronit, K. (ed.) *Global Public Policy. Business and the countervailing powers of civil society*, London and New-York: Routledge.
- DIN (2011) *The Economic benefits of standardization: An update on the study carried out by DIN in 2000*. DIN German Institute for Standardization
- Djelic, M.-L. and Sahlin-Andersson, K., (eds) (2006) *Transnational Governance: Institutional Dynamics of Regulation*: Cambridge University Press.
- DTI (2005) 'The Empirical Economics of Standards' DTI ECONOMICS PAPER NO.12. London
- Drais, E., Favaro, M., & Aubertin, G. (2008) *Les systèmes de management de la santé-sécurité en entreprise : Caractéristiques et conditions de mise en oeuvre. - Publication scientifique—INRS* (N° NS275; Les notes scientifiques et techniques de l'INRS, p. 49). INRS.
- Drahokoupil, J., van Apeldoorn, B. and Horn, L. (2009) 'Introduction: Towards a critical political economy of European governance.' in van Apeldoorn, B., Drahokoupil, J. and Horn, L. (eds) *Contradictions and Limits of Neoliberal European Governance. From Lisbon to Lisbon.*, London: Palgrave macmillan.
- Dudouet, F.-X., Mercier, D. and Vion, A. (2006) 'Politiques Internationales De Normalisation: Quelques jalons pour la recherche empirique', *Revue française de science politique*(3): 367-392.
- du Tertre, C. (2013) 'Configuration productives de services et internationalisation. Une approche régulationniste.' In *Services sans frontières. mondialisation, normalisation et régulation de l'économie des services*, edited by Jean-Christophe Graz and Nafi Niang. Paris: Presses de Sciences Po.
- Egan, M. (2001) *Constructing a European Market. Standards, Regulation, and Governance*, Oxford: Oxford University Press.
- EIM Business & Policy Research (2009) *Access to standardisation. Study for the European Commission, Final report*, Zoetermeer, Netherlands
- Elliott, K. A. and Freeman, R. B. (2003) *Can Labor Standards Improve under Globalization?*, Washington DC: Institute for International Economics.
- Eurofound (2012) *Representativeness of the European social partner organisations : Cleaning activities industry.* Eurofound.
https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/docs/eiro/tn1108048s/tn1108048s.pdf

- Eurofound. (2014). *Industrial cleaning: Working conditions and job quality*. Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/information-sheet/2014/working-conditions/industrial-cleaning-working-conditions-and-job-quality>.
- European Commission (2003) *Programming mandate addressed to CEN, CENELEC and ETSI in the field of services (M/340)*.
- European Commission (2003) *Second programming mandate addressed to CEN, CENELEC and ETSI in the field of services (M/371)*.
- European Commission (2011) *A strategic vision for European standards: Moving forward to enhance and accelerate the sustainable growth of the European economy by 2020. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Social and Economic Committee and the Committee of the Regions, COM(2011) 311 final*.
- European Commission (2010) *Public consultation on standardisation package, Overview of the responses*.
- European Commission (2013) *Mandate addressed to CEN, CENELEC and ETSI for the programming and development of horizontal service standards (M/517)*.
- European Commission (2015) *Vademecum on European Standardisation in support of Union Legislation and policies, SWD(2015) 205 final*.
- European Commission (2016a) *Standardisation Package, Commission Staff Working Document. Tapping the Potential of European Service Standards to Help Europe's Consumers and Businesses, Brussels, 1 June, SWD(2016) 186 final*.
- European Commission (2016b) *Standardisation package. European Standards for the 21st Century. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Social and Economic Committee and the Committee of the Regions, 1 June, COM(2016) 358 final*.
- European Commission (2018) *Evaluation of the Machinery Directive, SWD(2018) 161 final*.
- EY (2015) *Independent Review of the European Standardisation System, Final report*.
- Fransen, L., & Burgoon, B. (2017). Introduction to the Special Issue: Public and Private Labor Standards Policy in the Global Economy. *Global Policy, 8*, 5-14.
- Giovannucci, D. and Ponte, S. (2005) 'Standards as a new form of social contract? Sustainability initiatives in the coffee industry', *Food Policy 30*: 284-301.
- Graz, J.-C. (2006) 'Hybrids and Regulation in the Global Political Economy', *Competition and Change 10(2)*: 230-245.
- Graz, J.-C. (2019) *The Power of Standards*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Graz, J.-C. and Hauert, C. (2014) 'Beyond the transatlantic divide: The multiple authorities of standards in the global political economy of services', *Business and Politics 16(1)*: 113–150.
- Graz, J.-C. and Hauert, C. (2019) 'Translating technical diplomacy: The participation of civil society organisations in international standardisation', *Global Society 32(2)*: 163–183.

- Graz, J.-C. and Nölke, A., (eds) (2008) *Transnational Private Governance and its Limits*, London: Routledge.
- Hall, R. B. and Bierstecker, T. J., (eds) (2002) *The Emergence of Private Authority in Global Governance*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Hallström, K. T. (2004) *Organizing international standardization : ISO and the IASC in quest of authority*, Cheltenham, UK ; Northampton, MA: Edward Elgar.
- Hannah, J. and Bueno Fischer, C. M. (2002) 'Trade unions, globalization and training', in Harrod, J. and O'Brien, R. (eds) *Global Unions? Theory and strategies of organized labour in the global political economy*, London: Routledge.
- Hassel, A. (2008) 'The evolution of a global labor governance regime', *Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions* 21(2): 231-251.
- Hauert, C. (2010) 'Where are you? Consumers' associations in standardization. A case study on Switzerland.' *International Journal of IT Standards and Standardization Research* 8(1): 11-27.
- Haufler, V. (2001) *A public role for the private sector. Industry self regulation in a global economy*, Washington DC: Carnegie endowment for international peace.
- Hogan, O., Colm S. and R. Jayasuriya. (2015) 'The Economic Contribution of Standards to the UK Economy' Report. CEBR. Accessed June 27, 2017.
- ISO (2010) *Assessing Economic Benefits of Consensus-Based Standards: The ISO Methodology*. Geneva, International Organization for Standardization.
- ITUC. (2017) *ITUC Statement following approval of the ISO Standard 45001 on Occupational Health and Safety Management Systems*. International Trade Union Confederation
- KAN. (2009) *Beteiligung des Arbeitsschutzes an der Normung. Kolloquium anlässlich des 15-jährigen Bestehens der KAN, 1994-2009*. (KAN Bericht 45). KAN.
- KAN (1993) *German Consensus Statement on standardization in the field of directives based on Article 118a of the EC Treaty*
- Koçer, R. G. and Fransen, L. (2009) 'Codes of conduct and the promise of a change of climate in worker organization', *European Journal of Industrial Relations* 15(3): 237-256.
- Koukoulaki, T. and Boy, S., (eds) (2002) *La mondialisation des normes techniques. Impact et enjeux pour la santé et la sécurité au travail*, Bruxelles: Bureau Technique Syndical Européen pour la Santé et la Sécurité.
- Lipschutz, R. (2004) 'Sweating it out: NGO campaigns and trade union empowerment', *Development in Practice* 14(1): 197-209.
- Locke, R. M., Qin, F. and Brause, A. (2007) 'Does monitoring improve labor standards? Lessons from Nike', *Industrial and Labor Relations Review* 61(1): 3-31.
- Loconto, A. and L. Busch (2010) 'Standards, techno-economic networks, and playing fields: Performing the global market economy.' *Review of International Political Economy* 17(3): 507-536.
- Loconto, A., J. V. Stone, and L. Busch. (2012) 'Tripartite Standards Regime' in Ritzer G. (ed), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Globalization*, Malden, MA: Wiley-Blackwell.

- Menon Economics (2018) *Influence of standards on the Nordic economies*. Menon-Publication N° 31/2018.
- Murphy, C. (1994) *International Organization and Industrial Change. Global Governance since 1850*, Cambridge (MA): Polity Press.
- OECD (1999) *Regulatory Reform and International Standardisation*, Paris: Organization for Economic Cooperation and Development, Trade Committee Working Party.
- OECD (2016) *OECD Economic Surveys: European Union 2016*, OECD Publishing, Paris.
- OECD (2018) *OECD Economic Surveys: European Union 2018*, OECD Publishing, Paris.
- O'Rourke, D. (2003) 'Outsourcing regulation: analyzing nongovernmental systems of labor standards and monitoring', *The Policy Studies Journal* 31(1): 1-29.
- (2006) 'Multi-stakeholder regulation: privatizing or socializing global labour standards?' *World Development* 34(5): 899-918.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Sage Publications.
- Rey, F. and de Gastines, C. (2009) *1989-2009. Vingt ans de directive Machines. Vingt ans d'actions syndicales pour améliorer les normes.*, Brussels: European Trade Union Institute.
- Rodriguez-Garavito, C. A. (2005) 'Global governance and Labor rights: codes of conduct and anti-sweatshop struggles in global apparel factories in Mexico and Guatemala', *Politics & Society* 33(2): 203-233.
- Ruwet, C. (2009) *Des filetages à la RSE. Normalisation et démocratie. Sociologie du processus d'élaboration d'ISO 26000*. Faculté des sciences économiques, sociales et politiques, Louvain-la-Neuve: Université catholique de Louvain. Thèse en sciences politiques et sociales.
- Schepel, H. (2005) *The Constitution of Private Governance: Product Standards in the Regulation of Integrating Markets*, Oxford: Hart Publishing.
- Schepel, H. and J. Falke (2000) *Legal aspects of standardisation in the member states of the EC and EFTA*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Schuessler, E., Frenkel, S. J., & Wright, C. F. (2019) Governance of Labor Standards in Australian and German Garment Supply Chains : The Impact of Rana Plaza. *ILR Review*, 72(3), 552-579.
- Swan, P (2000) "The economics of standardization". Report. University of Manchester.
- Swan, P (2010) "The economics of standardization: An update". Report. Innovative Economics Limited.
- Tallontire, A. (2007) 'CSR and Regulation: towards a framework for understanding private standards initiative in the agri-food chain', *Third World Quarterly* 27(4): 775-791.
- Technopolis group (2012) *Study on the implementation of service standards and their impact on service providers and users*, Final report, Brighton: Technopolis group.

- Technopolis group (2012b) *A study on services certification linked to service standards at national level in Europe*, Nordic Innovation publication 2012:03, Brighton: Technopolis group.
- Tsogas, G. (2009) 'International labour regulation. What have we really learnt so far?' *Industrial Relations* 64(1): 75-94.
- van Leeuwen, B. (2018) 'Standardisation in the internal market for services : An effective alternative to harmonisation?' *Revue internationale de droit économique*, t. XXXII(3), 319.
- Werle, R. and Iversen, E. J. (2006) 'Promoting Legitimacy in Technical Standardization', *Science, Technology & Innovation Studies* 2: 19-39.
- World Trade Organization (2012) *World Trade Report 2012: Trade and Public Policies: A Closer Look at Non-Tariff Measures in the 21st Century*, Geneva: WTO.

Annex 1 – list of guiding questions for interviews

- In introduction, some information on personal background and involvement in standardization.
- What is your opinion on the development of service standards at European and international level?
- Are service standards relevant for workers? Why?
- What is your opinion on the interplay between service standards and labour laws/collective agreement?
- Is trade unions participation in the drafting of service standards important? Why?
- In your opinion, what are the positive impacts of service standards for workers?
- In your opinion, what are the negative impacts of service standards for workers?
- Do you have examples of service standards that improved, resp. undermined, working conditions?
- In which sector should service standards be developed, resp. not be developed?
- Has your organization a strategy to deal with service standards?
- How do you assess the role of standards in addressing issues of working conditions?

With the financial support of the European Commission and EFTA

