

# ► La numérisation et l'avenir du travail dans le secteur des services financiers

Document de réflexion pour la Réunion technique sur les conséquences  
de la numérisation dans le secteur financier  
(Genève, 24-28 janvier 2022)

Copyright © Organisation internationale du Travail 2021

Première édition 2021

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org). Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Consultez le site [www.ilo.org](http://www.ilo.org) afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

---

*La numérisation et l'avenir du travail dans le secteur des services financiers*, Document de réflexion pour la Réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier (Genève, 24-28 janvier 2022), Bureau international du Travail, Département des politiques sectorielles, Genève, BIT, 2022.

ISBN 978-92-2-035495-7 (print)

ISBN 978-92-2-035496-4 (Web pdf)

Également en anglais: *Digitalization and the future of work in the financial services sector*, Issues paper for the Technical meeting on the impact of digitalization in the finance sector (Geneva, 24-28 January 2022), ISBN 978-92-2-035493-3 (imprimé), ISBN 978-92-2-035494-0 (pdf Web), Genève, 2022, et en espagnol: *Digitalización y el futuro del trabajo en el sector de los servicios financieros*, Documento temático para la Reunión técnica sobre las repercusiones de la digitalización en el sector financiero (Ginebra, 24-28 de enero de 2022), ISBN 978-92-2-035497-1 (imprimé), ISBN 978-92-2-035498-8 (pdf Web), Genève, 2022.

*Données de catalogage BIT*

---

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour toute information sur les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail, consultez notre site Web [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

---

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

## ► Table des matières

---

	<b>Page</b>
Contexte.....	7
1. Le secteur des services financiers .....	7
1.1. Définition et structure .....	8
1.2. Concurrence entre les institutions financières et émergence d'acteurs non financiers.....	10
1.3. Contribution à l'économie.....	11
2. Les mégatendances dans un secteur financier numérisé .....	14
2.1. Mondialisation .....	14
2.2. Évolution démographique .....	15
2.3. Durabilité environnementale .....	16
2.4. Évolutions technologiques.....	17
2.4.1. Synergies intersectorielles liées aux technologies: quelles conséquences pour les banques et les assureurs?.....	19
2.4.2. La contribution de la numérisation des services financiers à l'inclusion financière et au développement des entreprises .....	20
3. Défis et possibilités de travail décent dans le contexte de la numérisation du secteur financier .....	24
3.1. Emploi: aperçu des tendances de l'emploi dans le secteur .....	24
3.1.1. Création d'emplois dans le secteur financier .....	30
3.1.2. Transformation des emplois et pertes d'emploi dans le contexte de la numérisation du secteur financier .....	33
3.2. Compétences et apprentissage tout au long de la vie .....	36
3.2.1. Besoins en compétences et demande future de compétences dans le secteur financier.....	36
3.2.2. Cadre pour la discussion sur le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie dans le secteur financier .....	40
3.2.3. Vers des politiques et des investissements en matière de développement des compétences et d'apprentissage tout au long de la vie dans le contexte d'un secteur financier numérisé.....	41
3.3. Protection sociale et conditions de travail .....	42
3.3.1. Protection sociale.....	43
3.3.2. Changements dans l'organisation du travail.....	43
3.3.3. Sécurité et santé au travail.....	45
3.3.4. Violence et harcèlement au travail.....	47

3.4.	Principes et droits fondamentaux au travail.....	48
3.4.1.	Représentation des travailleurs et des employeurs et négociation collective dans le secteur des services financiers .....	48
3.4.2.	Travail forcé et le rôle du secteur financier .....	49
3.4.3.	Égalité de genre et non-discrimination dans le secteur des services financiers.....	49
3.5.	Dialogue social.....	50
3.5.1.	Le dialogue social dans le contexte de la numérisation du secteur des services financiers .....	50
3.5.2.	Le dialogue social au service d'une meilleure gestion des incidences des changements liés aux technologies sur les entreprises et les travailleurs: thèmes clés.....	53
4.	Questions relatives à la réglementation du secteur des services financiers numérisés ...	55
4.1.	Cadres réglementaires actuellement applicables à la numérisation dans le secteur financier .....	56
4.2.	Évolution et enjeux de la protection et de la surveillance des données dans un secteur financier numérisé.....	58
	Réglementation en matière de protection des données .....	58
	Surveillance technologique des travailleurs et réglementation en la matière .....	59
4.3.	Rôle des technologies dans la promotion d'une conduite responsable des entreprises dans le secteur financier.....	61

## ▶ Liste des acronymes et sigles

---

assurtech	assurance basée sur la technologie
BIT	Bureau international du Travail
BRI	Banque des règlements internationaux
fintech	technologie financière
GAB	guichet automatique bancaire
MPME	micro, petites et moyennes entreprises
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIT	Organisation internationale du Travail
PIB	produit intérieur brut
PME	petites et moyennes entreprises
TIC	technologies de l'information et des communications
UIT	Union internationale des télécommunications

## ► Contexte

---

À sa 335<sup>e</sup> session, en mars 2019 <sup>1</sup>, le Conseil d'administration du Bureau international du Travail a approuvé la proposition concernant une «Réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier» <sup>2</sup>.

La réunion sera consacrée à l'examen des difficultés et des perspectives découlant de la numérisation et de ses conséquences sur l'avenir du travail dans le secteur financier. Une attention particulière sera accordée aux tendances mondiales et aux politiques, stratégies et bonnes pratiques visant à faire progresser le travail décent dans le secteur.

Le présent document, qui a pour objet d'éclairer les débats de la réunion, attire l'attention sur les tendances et les grands changements que connaît le secteur financier et offre une analyse de leurs conséquences pour l'emploi, le travail, la protection sociale et le cadre réglementaire du secteur.

## ► 1. Le secteur des services financiers

---

1. Le secteur financier joue un rôle essentiel dans la croissance économique des pays, notamment du fait qu'il participe à la création d'emplois. Plus largement, il joue aussi un rôle sociétal important en apportant un appui aux particuliers, aux entreprises, aux institutions et aux pouvoirs publics <sup>3</sup>.
2. Le secteur financier soutient la création d'emplois de deux façons: d'une part, il comporte de nombreux métiers et professions qui sont générateurs d'emplois et, de l'autre, il facilite la création d'emplois dans d'autres secteurs en favorisant l'accès au financement et le développement de l'entrepreneuriat, ce qui, en fin de compte, bénéficie à la société dans son ensemble et à l'économie.
3. De nouveaux services financiers numériques sont de plus en plus fournis en ligne, sans qu'il y ait de contact direct entre les institutions et les clients et sans lieu de travail centralisé. De nouvelles formes d'emploi apparaissent, consistant à exécuter par ordinateur certaines tâches ou activités d'appui aux services financiers ou autres, ce qui pourrait faire encore évoluer la situation de l'emploi dans le secteur. Une récente étude du BIT montre ainsi que l'augmentation du nombre de plateformes de paiement faisant concurrence au secteur bancaire traditionnel pourrait avoir des répercussions sur l'emploi <sup>4</sup>. Ces changements peuvent également avoir des conséquences pour les conditions de travail, l'accès à la protection sociale et la participation effective au dialogue social, et appeler des mesures visant à régler les questions relatives à la vie privée et à la protection des données <sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> BIT, GB.335/POL/PV(Rev.), 2019, paragr. 118.

<sup>2</sup> BIT, *Réunions sectorielles ayant eu lieu en 2018 et propositions concernant les activités sectorielles en 2019 et en 2020-21*, GB.335/POL/3, annexe II.

<sup>3</sup> Forum économique mondial, *The role of financial services in society: A multistakeholder compact*, 2013.

<sup>4</sup> BIT, *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, 2021, 42-43 (un [résumé analytique](#) est disponible en français, 2021).

<sup>5</sup> BIT, *World Employment and Social Outlook 2021*, 227 (résumé analytique en français).

4. Les changements dans l'organisation du travail qui découlent de ces évolutions peuvent transformer les activités commerciales en apportant un certain nombre d'améliorations, comme une souplesse accrue, une plus grande rapidité de paiement et d'exécution des opérations et une meilleure capacité de répondre à la demande des clients et d'offrir une prestation efficace.
5. Les technologies et la numérisation des services financiers pourraient contribuer à renforcer encore l'accès aux produits financiers pour des millions de personnes et d'entreprises dans les zones rurales ou isolées, et à assurer l'égalité d'accès des femmes et des hommes aux marchés financiers, participant ainsi à l'objectif global d'autonomisation économique et sociale des femmes. La finance numérique pourrait être particulièrement avantageuse pour les micro et petites entreprises et favoriser l'entrepreneuriat et l'innovation, ce qui aura pour effet de stimuler la croissance économique.
6. Il faut s'attaquer aux problèmes liés à l'égalité d'accès aux produits financiers et à des services de conseil financier de qualité – c'est-à-dire réduire les fractures numérique et financière – de façon à ce que les avantages de l'inclusion financière soient plus équitablement répartis.

## 1.1. Définition et structure

7. Dans le présent document, de même que dans le cadre des travaux déjà menés par le BIT dans ce domaine <sup>6</sup>, on considère que le secteur des services financiers englobe les catégories suivantes: les banques (banques de détail et banques grossistes agissant sur les marchés financiers nationaux, régionaux ou mondiaux); les assureurs (assurance-vie, assurance-dommages et réassurance); les intermédiaires financiers (fonds spéculatifs, sociétés d'investissement, sociétés de gérance de fortune, agents d'assurances et conseillers financiers, etc.). Ces activités sont définies en détail dans la *Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI), Révision 4* <sup>7</sup>.
8. La numérisation a bouleversé la division traditionnelle du travail entre les différents secteurs. Ainsi, lorsque l'on parle des travailleurs de «l'industrie numérique», on peut faire référence aussi bien aux prestataires de services financiers en ligne qu'aux plateformes d'e-commerce ou aux spécialistes des technologies de l'information et des communications (TIC) recrutés par les prestataires de services financiers. Les professions et secteurs précédemment définis recoupent parfois ceux du secteur des TIC, comme en témoigne la demande croissante de spécialistes de ce domaine qui émane du secteur des services financiers <sup>8</sup>. Dans ce contexte,

---

<sup>6</sup> BIT, *Incidence de la crise financière sur les travailleurs du secteur de la finance: Document de réflexion à débattre au cours du Forum de dialogue mondial sur l'incidence de la crise financière sur les travailleurs du secteur de la finance*, GDFFSW/2010, 2009.

<sup>7</sup> Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, *Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (CITI), Révision 4*, 2008, Section K: Division 64 (Activités de services financiers, à l'exception des assurances et des caisses de retraite): 641 (Intermédiation monétaire), 642 (Activités des sociétés de portefeuille), 643 (Fonds fiduciaires, fonds et entités financières analogues) et 649 (Autres activités de services financiers, à l'exception des activités d'assurances et de caisses de retraite); Division 65 (Activités d'assurances, réassurance et de caisses de retraite, à l'exception de la sécurité sociale obligatoire): 651 (Activités d'assurances), 652 (Activités de réassurance) et 653 (Activités de caisses de retraite); Division 66 (Activités auxiliaires des services financiers et des assurances): 661 (Activités auxiliaires des services financiers à l'exception des assurances et des caisses de retraite), 662 (Activités auxiliaires de financement des assurances et caisses de retraite) et 663 (Activités de gestion de fonds).

<sup>8</sup> BIT, *Skills shortages and labour migration in the field of information and communication technology in India, Indonesia and Thailand*, 2019 (un rapport de synthèse est disponible en français: *Pénuries de compétences et migrations de main-d'œuvre*

le présent document offre une analyse de certaines professions en vue d'évaluer l'ampleur des changements intervenus dans la structure de l'emploi du secteur.

9. Dans les études récentes, la numérisation ou transformation numérique est définie de manière générale comme l'ensemble des «évolutions liées à l'application du numérique à toutes les dimensions de la société humaine»<sup>9</sup>. Elle est porteuse de changements qui, selon les secteurs économiques, concernent la façon de travailler, les attributions associées aux emplois et les modèles de fonctionnement utilisés. Le présent document tient compte des procédés tant d'automatisation (le fait de rendre une tâche ou une procédure exécutable en ayant peu ou n'ayant pas recours à l'assistance humaine) que de numérisation (intelligence artificielle, chaînes de blocs, analyse de données, Internet des objets et automatisation robotisée des processus).

## Les acteurs du secteur des services financiers

10. L'écosystème des services financiers comprend les usagers, les prestataires, l'infrastructure financière et le cadre réglementaire et institutionnel<sup>10</sup>. La numérisation touche toutes ces composantes, en ce qu'elle change les modèles de fonctionnement, la façon dont les utilisateurs peuvent accéder aux services bancaires ou aux services d'assurance, les types d'infrastructures utilisées pour communiquer avec les usagers ainsi que le cadre réglementaire, qu'il faut adapter à l'émergence de nouveaux acteurs, comme les entreprises de technologie financière (fintech).
11. Ces changements influent aussi sur les relations entre, d'une part, les entreprises multinationales et les grandes entreprises (issues d'une volonté de concentration et de fusions) et, de l'autre, les petites et moyennes entreprises (PME) qui ont émergé de la révolution numérique dans le secteur financier. Cette situation a des incidences non seulement sur la qualité des services et sur la façon dont ils sont fournis, mais aussi sur le type d'emplois et la structure de l'emploi dans le secteur.
12. La transformation numérique du secteur a permis à de nouveaux prestataires d'entrer sur le marché (figure 1) et a fait évoluer l'offre de services des acteurs traditionnels, qui élargissent maintenant cette offre aux services numériques.

---

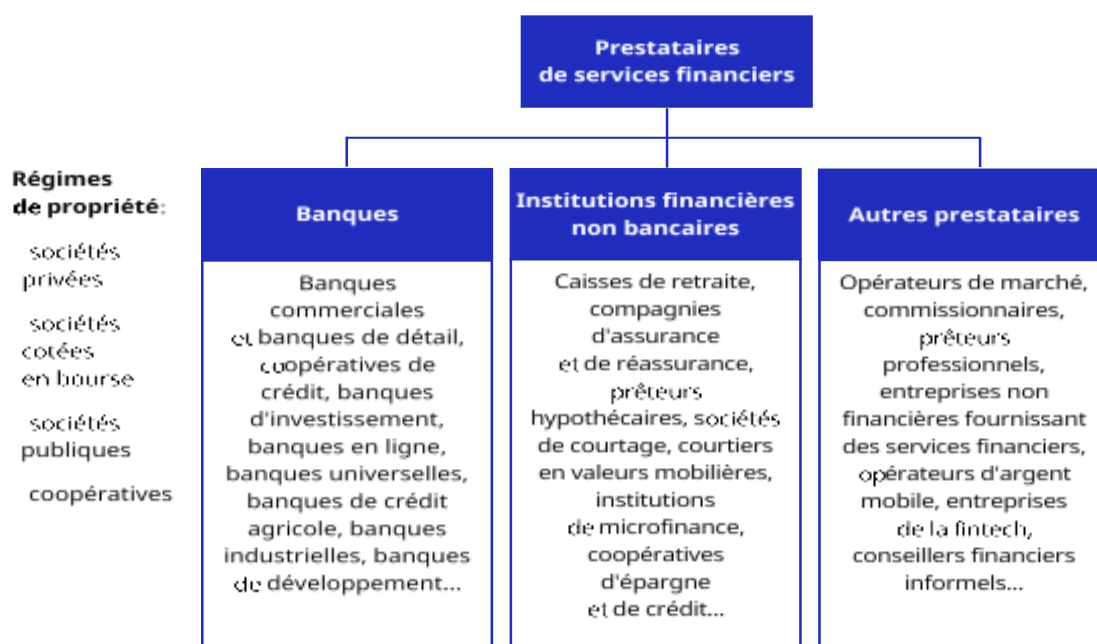
*dans le secteur des technologies de l'information et de la communication en Allemagne, au Canada, en Chine, en Inde, en Indonésie, à Singapour et en Thaïlande).*

<sup>9</sup> Päivi Parviainen *et al.*, «Tacking the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice», dans *International Journal of Information Systems and Project Management* 5, n° 1 (2017), 63-77.

<sup>10</sup> Union internationale des télécommunications (UIT), *The Digital Financial Services Ecosystem*.



► **Figure 1. Tour d’horizon des acteurs du secteur des services financiers**



Source: Élaboré par les auteurs d’après Union internationale des télécommunications (UIT), *The Digital Financial Services Ecosystem*, Groupe spécialisé de l’UIT-T sur les services financiers numériques, 2016.

13. Si les institutions financières se sont toujours appuyées sur certaines technologies pour innover, l’émergence des entreprises de la fintech a changé la prestation de services financiers, ces entreprises utilisant des plateformes mobiles et en ligne technologiquement optimisées et proposant de plus en plus des services directement aux consommateurs <sup>11</sup>. C’est ce qui distingue la fintech des précédentes évolutions technologiques du secteur, qui bénéficiaient aux institutions financières existantes.
14. Plusieurs facteurs déterminants ont favorisé l’adoption des technologies financières: l’existence d’une demande non satisfaite liée au coût élevé des services financiers traditionnels, un environnement concurrentiel, une réglementation favorable et l’évolution démographique. L’univers de la fintech est très varié. Ses acteurs ont toutefois quelques points communs liés à leur modèle de fonctionnement, notamment à leur capacité de démocratisation et de désintermédiation du marché financier, qui leur permet de fournir leurs services aux personnes délaissées par les institutions financières formelles, et au fait qu’ils offrent une plus grande transparence de l’information, laquelle est potentiellement exempte de partialité <sup>12</sup>.

## 1.2. Concurrence entre les institutions financières et émergence d’acteurs non financiers

15. De plus en plus d’institutions financières formelles rivalisent avec d’autres types d’institutions fournissant des services financiers en dehors du cadre réglementaire et avec moins de filets de protection. Si la réglementation et les exigences de conformité ont été

<sup>11</sup> William Magnuson, «Regulating Fintech», dans *Vanderbilt Law Review* 71, n° 4, 2018, 1174.

<sup>12</sup> Max Kanaskar, «The Five D’s of Fintech», *WordPress Blog* (blog), 19 mars 2016.

renforcées après la crise financière de 2008 (avec les normes de Bâle III, par exemple), les services d'intermédiation financière non bancaire se développent. On estime qu'en 2018 ils pesaient plus de 50 900 milliards de dollars des États-Unis (dollars É.-U.)<sup>13</sup>. La concurrence accrue entre les entreprises de la fintech et les concurrents opérant à partir de plateformes a entraîné une rupture numérique qui facilite la croissance de ces institutions.

16. En plus d'avoir favorisé la création d'entreprises de technologie financière, la numérisation a contribué à réduire les obstacles qui limitaient traditionnellement l'entrée d'autres acteurs sur le marché. Les géants du numérique (bigtech) ont commencé à intégrer des produits financiers dans leurs activités et services. Les produits financiers représentent ainsi près de 11,3 pour cent de leurs bénéfices. Ces entreprises, qui font concurrence aux institutions traditionnelles tout en coopérant avec elles, distribuent principalement des produits conçus par des tiers, notamment des produits de gestion de patrimoine et d'assurance<sup>14</sup>.
17. Les discussions vont bon train sur la question de savoir si les services fournis par les institutions financières traditionnelles sont concurrents ou complémentaires de ceux des entreprises de la fintech. Selon des études récentes, les banques vont de plus en plus intégrer l'univers du numérique et développer des partenariats avec des acteurs non bancaires dans toute la chaîne de valeur, ce qui aura pour effet de renforcer l'interdépendance entre ces différents acteurs<sup>15</sup>.
18. Les entreprises de la fintech et les géants du numérique offrent de nouvelles interfaces aux clients utilisant les infrastructures de paiement des banques et s'adressent également aux personnes non bancarisées ou n'ayant pas accès à ce type de services (par l'intermédiaire, par exemple, de plateformes de prêt)<sup>16</sup>, notamment en proposant des services d'envois de fonds nationaux et internationaux<sup>17</sup> et en nouant des partenariats avec des prêteurs existants. Dans certains cas, l'innovation, conjuguée à la concurrence de ces nouveaux acteurs, a incité les institutions financières traditionnelles à faire appel aux technologies pour élargir leur offre de services aux segments du marché jusqu'alors délaissés, en ayant recours à l'identification numérique et à des interfaces faciles d'utilisation pour attirer les consommateurs dont l'éducation financière est limitée<sup>18</sup>.
19. La numérisation croissante des services financiers comporte des avantages et des inconvénients<sup>19</sup>. La faible priorité accordée à la protection des données et à la vie privée ainsi que des cadres réglementaires peu clairs sont autant de questions à examiner, qui concernent aussi bien les clients que les travailleurs et les employeurs du secteur.

### 1.3. Contribution à l'économie

20. Entre 2008 et 2017, la part du secteur financier dans le produit intérieur brut (PIB) a augmenté de 27 pour cent aux États-Unis d'Amérique. Si elle a également progressé dans

---

<sup>13</sup> Conseil de stabilité financière, *Global Monitoring Report on Non-Bank Financial Intermediation 2019*, 2020.

<sup>14</sup> Banque des règlements internationaux (BRI), «Section III: Big tech in finance: opportunities and risks», dans *BIS Annual Economic Report 2019*, 2019.

<sup>15</sup> Deloitte, *2019 Banking and Capital Markets Outlook: Reimagining transformation*, 2018.

<sup>16</sup> Conseil de stabilité financière, *FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications*, 2019, 12.

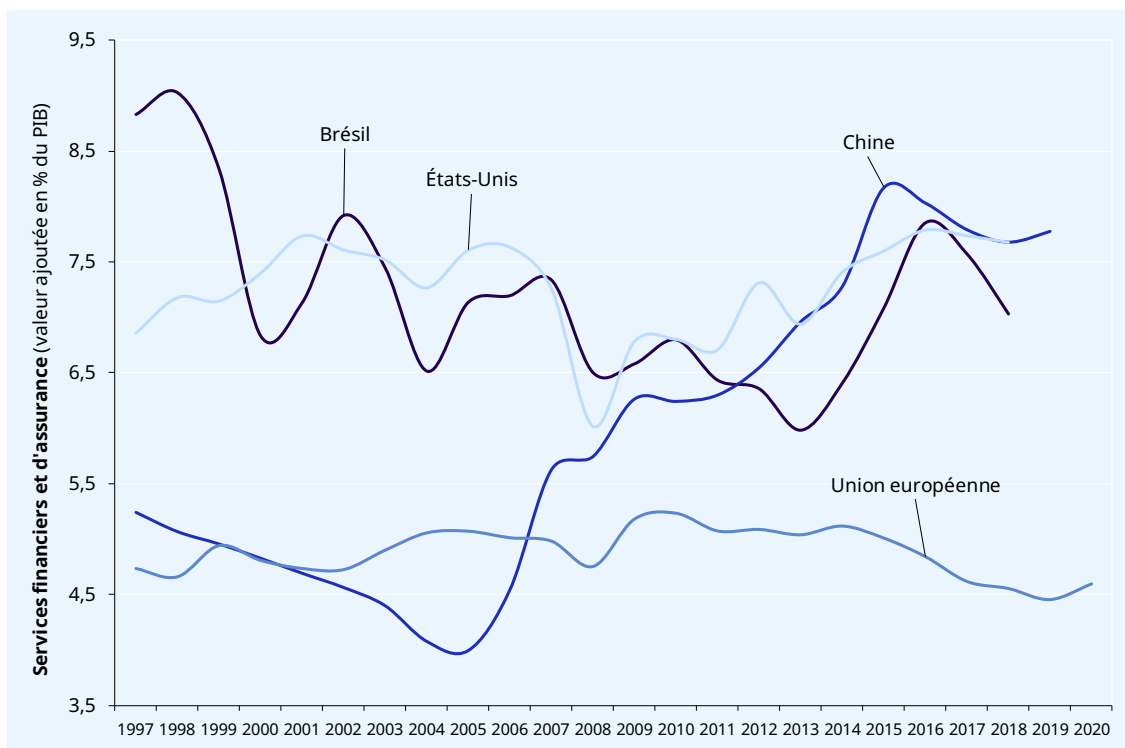
<sup>17</sup> UIT, *The Digital Financial Services Ecosystem*.

<sup>18</sup> Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *Financial Markets, Insurance and Private Pensions: Digitalisation and Finance*, 2018, 88.

<sup>19</sup> BRI, «Section III: Big tech in finance», dans *BIS Annual Economic Report 2019*.

les pays d'Amérique latine (de 16 pour cent au Brésil) et d'Asie et du Pacifique (de 36 pour cent en Chine), elle a en revanche reculé dans l'Union européenne (figure 2).

► **Figure 2. Contribution du secteur financier au PIB de certains pays (en pourcentage) (1995-2018)**



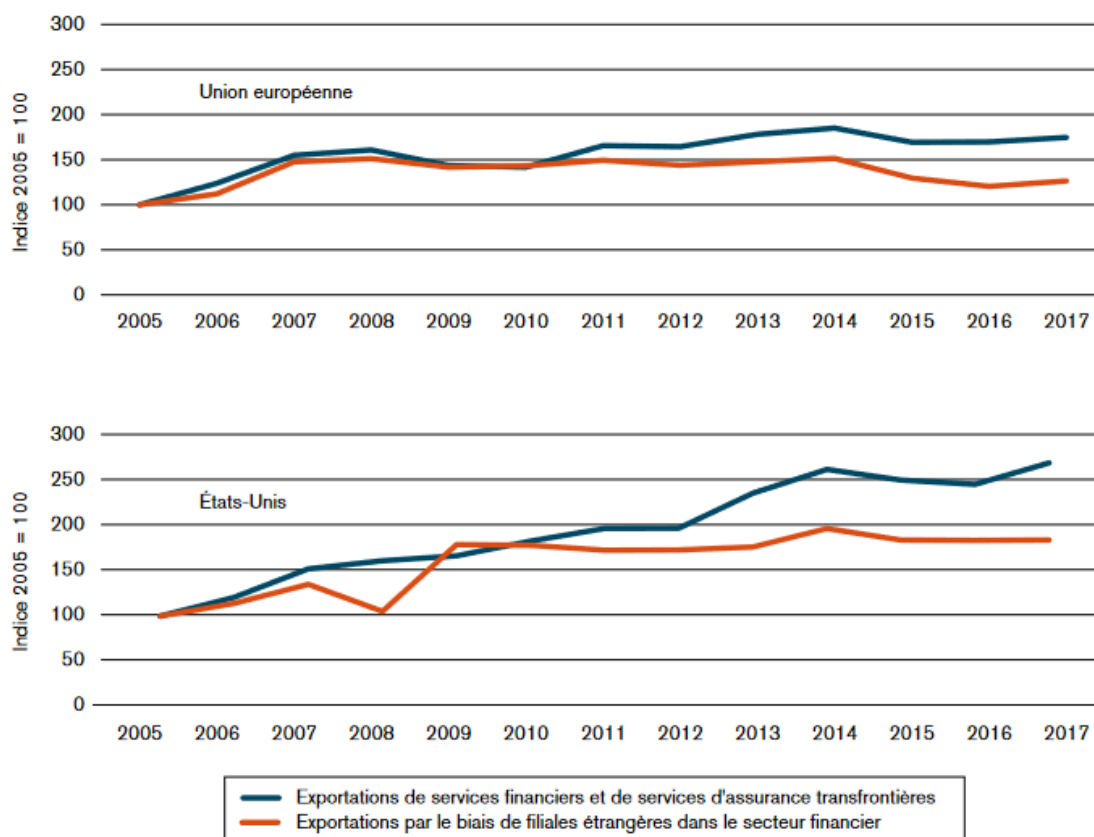
Source: OCDE Données – Tendence jusqu'en 2019 pour la Chine et jusqu'en 2020 pour l'Union européenne.

21. Une étude de 2017 a montré que, en Afrique sub-saharienne, la valeur ajoutée du secteur bancaire s'établissait à 19 pour cent du PIB en Afrique du Sud, 11 pour cent du PIB au Botswana et en Gambie et 9 pour cent du PIB au Kenya, ce qui est bas en comparaison de la contribution totale du secteur bancaire au PIB mondial. Il en va de même pour la contribution du secteur des assurances au PIB: en 2015, celle-ci s'établissait à 2,8 pour cent en Afrique, contre 6,2 pour cent en moyenne à l'échelle mondiale. La même année, seuls 19 pour cent des entreprises africaines avaient fait appel à des banques pour financer leurs investissements, contre 24 pour cent dans l'ensemble des pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, et 31,5 pour cent dans les pays à revenu élevé <sup>20</sup>.
22. À l'échelle mondiale, les services financiers représentent la plus grande part des services faisant l'objet d'échanges internationaux (18,6 pour cent en 2017). Globalement, 77 pour cent d'entre eux étaient commercialisés par l'intermédiaire d'une filiale étrangère plutôt que dans le cadre d'un échange transnational. Toutefois, l'augmentation des services financiers en ligne a fait reculer la part des services fournis via des succursales. En 2017, les exportations transfrontières de services financiers et de services d'assurance depuis l'Union européenne et les États-Unis ont progressé plus rapidement que les exportations réalisées par l'intermédiaire de filiales

<sup>20</sup> Jennifer Powell, «The Sub-Saharan African Services Economy: Insights and Trends», Office of Industries Working Paper ID-046, Commission du commerce international des États-Unis, 2017, 50.

étrangères (figure 3). Ainsi, aux États-Unis, les transactions transfrontières ont augmenté entre 2005 et 2019 pour s'établir à 109,6 milliards de dollars É.-U.<sup>21</sup>.

► **Figure 3. Exportations transfrontières de services financiers et de services d'assurance et exportations par le biais de filiales étrangères, 2005-2017**



Source: Organisation mondiale du commerce, *Rapport sur le commerce mondial 2019: L'avenir du commerce des services*, 2019, 28.

- 23.** Le secteur financier joue un rôle important dans les pays développés comme dans les pays en développement, en ce qu'il soutient l'économie et facilite les investissements dans les services publics. Toutefois, ce rôle accru – cette financiarisation – a des répercussions tant positives que négatives sur la stabilité économique et pose question quant à la capacité du secteur financier de servir efficacement l'économie réelle et non pas uniquement la valeur actionnariale<sup>22</sup>. En outre, les effets combinés de la financiarisation et de la numérisation de l'économie ont fait des mégadonnées une ressource économique stratégique<sup>23</sup>.
- 24.** Par ailleurs, on s'interroge toujours sur la mesure dans laquelle cette pénétration des institutions financières dans l'économie risque d'influer sur la volatilité des marchés et la

<sup>21</sup> Organisation mondiale du commerce, *Rapport sur le commerce mondial 2019: L'avenir du commerce des services*, 2019, 24-53.

<sup>22</sup> Agata Gemzik-Salwach et Krzysztof Opolski (dir. de publication), *Financialization and the Economy* (New York: Routledge, 2017); Marianna Mazzucato, *The Value of Everything: Making and Taking in the Global Economy* (New York: PublicAffairs, 2018).

<sup>23</sup> Gérard Valenduc et Patricia Vendramin, «Digitalisation, between disruption and evolution», dans *Transfer: European Review of Labour and Research* 23, n° 2 (2017), 121-134.

stabilité macroéconomique – en particulier dans un système financier insuffisamment supervisé et réglementé <sup>24</sup>.

## ► 2. Les mégatendances dans un secteur financier numérisé

---

- 25.** Ces dernières décennies, le secteur financier a subi de profonds changements, liés à la mondialisation, à l'évolution démographique (qui joue sur la demande de services financiers) et aux progrès technologiques. La crise financière de 2008 a constitué un tournant décisif dans la réorganisation et la réglementation du secteur. En outre, si la pandémie de COVID-19 n'a pas eu d'incidence directe sur les services, elle a contraint le secteur à gérer la crise économique qui en a découlé, caractérisée par l'onde de choc qu'ont subie l'offre et la demande mondiales, par la volatilité des marchés et par des pénuries de liquidités. Dans certains pays, des capacités numériques limitées et la pression sur les infrastructures existantes ont mis à mal les modèles de fonctionnement traditionnels des services financiers.

### 2.1. Mondialisation

- 26.** Dans le secteur des services financiers, la mondialisation a conduit à la fois à une harmonisation des règles et à une réduction des obstacles, favorisant la libre circulation des capitaux et une concurrence accrue sur tous les marchés. Cette situation découle d'un ensemble de facteurs, dont les progrès de la technologie, la libéralisation des flux de capitaux transnationaux et la consolidation du secteur <sup>25</sup>.
- 27.** La mondialisation a transformé les activités commerciales des institutions financières, qui ont délocalisé et externalisé, en particulier les activités de post-marché <sup>26</sup>. Les applications technologiques ont permis à ces institutions de réduire leurs coûts opérationnels. Parfois, selon la réglementation en vigueur, elles ont délocalisé certaines fonctions dans d'autres pays et externalisé des tâches spécifiques à des entreprises d'autres secteurs (celui des TIC, par exemple).
- 28.** Parallèlement, les opérations de consolidation – aux niveaux national et transnational – ont permis d'obtenir des économies d'échelle et de gamme <sup>27</sup>. Il en résulte que de nombreux services et produits sont maintenant proposés par différents types d'institutions: ainsi, les banques commerciales traitent avec les banques d'investissement, d'autres institutions financières agréées proposent des produits bancaires et les compagnies d'assurance offrent quant à elles d'autres services financiers (comme des prêts hypothécaires).
- 29.** Si, depuis plusieurs dizaines d'années, les fusions sont fréquentes dans le secteur financier, la crise financière de 2008 a eu une influence considérable sur ce processus, modelant les institutions financières existantes et émergentes ainsi que la structure de l'emploi dans le

---

<sup>24</sup> Ratna Sahay *et al.*, «Rethinking Financial Deepening: Stability and Growth in Emerging Markets», Note de discussion des services du FMI (Fonds monétaire international), 2015, 15.

<sup>25</sup> Organisation mondiale du commerce, «Évolution du secteur», Services: Services financiers.

<sup>26</sup> Ross McGill, «Front, Middle and Back Office Explained», dans *Technology Management in Financial Services* (Londres: Palgrave Macmillan, 2008), 34.

<sup>27</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 20.

secteur<sup>28</sup>. Après la crise, le taux de concentration bancaire s'est accru aux États-Unis (passant de 27 à 34 pour cent) et au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord (passant de 43 à 58 pour cent)<sup>29</sup>. En Europe, l'évolution de ce taux a varié d'un pays à l'autre: il a augmenté en Belgique et en Allemagne et diminué en Autriche, au Danemark et au Luxembourg. Cependant, la part de marché des banques américaines dans le secteur bancaire en Europe a progressé<sup>30</sup>.

30. Les marchés émergents ont joué un rôle fondamental dans les opérations de consolidation bancaire qui ont suivi la crise. Toutefois, ce processus s'est surtout déroulé au niveau régional, plutôt que mondial. Ainsi, le pourcentage d'opérations intrarégionales s'est établi à 84 pour cent en Asie de l'Est et dans le Pacifique et à 83 pour cent en Europe de l'Est et en Asie centrale<sup>31</sup>.
31. Les progrès techniques – des guichets automatiques bancaires (GAB) à la banque en ligne – ont contribué à l'inclusion financière et facilité les opérations de consolidation en favorisant des économies d'échelle<sup>32</sup>. La situation économique favorable associée à la libéralisation des échanges a permis aux entreprises de la fintech de bénéficier de fonds de capital-risque: le financement de ces entreprises a augmenté, à l'échelle mondiale, de 82 pour cent entre 2017 et 2018<sup>33</sup>. Cela peut être particulièrement important pour le développement des moyennes entreprises, qui peuvent se tourner vers le capital-risque pour avoir accès à des ressources financières<sup>34</sup>.

## 2.2. Évolution démographique

32. Les tendances démographiques mondiales sont en passe de transformer la demande de services financiers ainsi que les services eux-mêmes. Le ratio investissement-épargne peut évoluer sous l'effet de la progression du vieillissement démographique dans certaines régions et de l'augmentation des cohortes de jeunes dans d'autres<sup>35</sup>. Cette évolution peut avoir des incidences sur l'utilisation des services financiers numériques ou encore sur certaines questions telles que l'inclusion financière et les besoins futurs en ressources humaines dans le secteur.
33. La part des moins de 25 ans dans la population d'Afrique sub-saharienne s'établissait à 62 pour cent en 2019, et ne devrait que légèrement diminuer d'ici à 2050. Globalement, le nombre de jeunes âgés de 15 à 24 ans dans les 47 pays les moins avancés passera de 207 millions en 2019 à 336 millions en 2050. Parallèlement, la population vieillit à l'échelle

---

<sup>28</sup> Rekha Rao-Nicholson et Julie Salaber, «[Impact of the Financial Crisis on Cross-Border Mergers and Acquisitions and Concentration in the Global Banking Industry](#)», dans *Thunderbird International Business Review* 58, n° 2 (2016).

<sup>29</sup> Rao-Nicholson et Salaber, «[Impact of the Financial Crisis](#)», 8.

<sup>30</sup> Deloitte, *2019 Banking and Capital Markets Outlook*, 19.

<sup>31</sup> Rao-Nicholson et Salaber, «[Impact of the Financial Crisis](#)», 10.

<sup>32</sup> Jeffery Y. Zhang, «[The rise of market concentration and rent seeking in the financial sector](#)», Harvard Law School Discussion Paper n° 72, 2017.

<sup>33</sup> Sean Ross, «[What Percentage of the Global Economy Is the Financial Services Sector?](#)», dans *Investopedia*, 2020.

<sup>34</sup> Adolfo Barajas *et al.*, «[Financial Inclusion: What Have We Learned So Far? What Do We Have to Learn?](#)», Document de travail du FMI n° 157, 2020.

<sup>35</sup> Banque du Japon, «[Demographic Changes and Challenges for Financial Sector](#)», allocution prononcée à l'occasion du Forum financier international de Paris EUROPLACE à Tokyo, novembre 2018.

mondiale, principalement dans les pays industrialisés: on estime qu'en 2050 les plus de 65 ans seront plus nombreux que les 15-24 ans <sup>36</sup>.

34. Les jeunes sont généralement attirés par les services numériques et représentent un marché pour les entreprises de la fintech et les géants du numérique qui entrent dans l'écosystème des services financiers numériques <sup>37</sup>. Le secteur financier investit de plus en plus dans les conseillers-robots (ou conseillers automatisés) utilisant des plateformes numériques et des algorithmes qui ciblent principalement les jeunes <sup>38</sup>. Des études ont par ailleurs montré que les entreprises de la fintech avaient plus de succès dans les pays ayant une population jeune, comme l'Afrique du Sud, la Colombie et l'Inde <sup>39</sup>. En effet, le fait que ces générations aient davantage confiance dans les plateformes numériques et soient plus enclines à autoriser l'accès à leurs données personnelles et à consulter des conseillers automatisés a une incidence sur la façon dont les prestataires de services financiers adaptent leurs modèles de fonctionnement afin de garantir confidentialité et protection des données <sup>40</sup>.
35. Dans les pays industrialisés, où la population est de plus en plus âgée, la demande de services financiers pourrait s'orienter vers les services de gestion d'actifs et d'assurance-vie <sup>41</sup>. Les applications numériques (par exemple d'adaptation de la police ou de lecture d'écran) peuvent se révéler utiles pour les personnes âgées, mais aussi complexes en termes d'accès de ces personnes aux paiements scripturaux ou mobiles. En outre, dans un secteur de plus en plus numérisé et axé sur les jeunes, il conviendrait d'examiner la valeur ajoutée que les travailleurs plus âgés/plus expérimentés peuvent apporter sur le marché du travail du fait de leurs connaissances pratiques, de leurs compétences relationnelles et de leur esprit critique.

## 2.3. Durabilité environnementale

36. Le secteur des services financiers contribue grandement à faciliter le cheminement des entreprises vers la durabilité environnementale et une économie circulaire, en concevant des produits financiers qui appuient la transition vers la neutralité carbone de l'économie, préservent les ressources naturelles et réduisent les déchets.
37. À cette fin, le secteur financier s'attache à mieux intégrer les objectifs environnementaux à ses principales stratégies commerciales en établissant des cibles claires en matière environnementale et sociale et sur le plan de la gouvernance. Des Principes pour un secteur bancaire responsable et des Principes pour une assurance durable ont ainsi été élaborés pour aider le secteur à tenir compte de l'objectif de durabilité dans toutes ses opérations et à tous les niveaux <sup>42</sup>.
38. Les mesures visant à promouvoir les prêts et les investissements qui donnent la priorité aux modèles de fonctionnement durables peuvent avoir pour effet de renforcer l'inclusion financière écologiquement durable. Une telle transformation nécessitera des stratégies de

---

<sup>36</sup> Organisation des Nations Unies, *World Population Prospects 2019: Highlights*, 2019.

<sup>37</sup> Jon Frost, «[The economic forces driving fintech adoption across countries](#)», BIS Working Papers n° 838, 2020.

<sup>38</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 83.

<sup>39</sup> Frost, «[The economic forces driving fintech adoption across countries](#)».

<sup>40</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 64.

<sup>41</sup> Banque du Japon, «[Demographic Changes and Challenges for Financial Sector](#)».

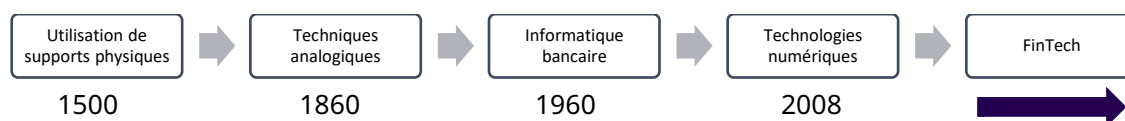
<sup>42</sup> Initiative de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement avec le secteur financier (UNEP FI), «[Principles for Responsible Banking](#)», et «[Principles for Sustainable Insurance](#)».

transition justes afin de redéfinir les compétences et les profils d'emploi des travailleurs du secteur financier.

## 2.4. Évolutions technologiques

39. Au fil des années, les acteurs du secteur financier (comme ceux de nombreux autres secteurs) se sont adaptés aux évolutions technologiques afin de profiter d'un avantage concurrentiel sur les autres acteurs émergents du marché (figure 4)<sup>43</sup>. Cette adaptation est à la fois une conséquence et l'un des principaux moteurs des processus susmentionnés de consolidation et de libéralisation des échanges.

► **Figure 4. Adaptation du secteur financier à la technologie: chronologie**



Source: H.M.M. Fairouz et C.N. Wickramasinghe, «Innovation and Development of Digital Finance: A Review on Digital Transformation in Banking & Financial Sector of Sri Lanka», dans *Asian Journal of Economics, Finance and Management* 1, n° 2 (2019), 73.

40. Si l'application des technologies aux opérations du secteur financier ne date pas d'hier, le rythme d'adoption des nouvelles technologies n'a jamais été aussi rapide que ces dix dernières années<sup>44</sup>. L'automatisation, la spécialisation et la décentralisation (par exemple grâce aux modèles de service de pair à pair), qui ont caractérisé la transformation numérique, ont facilité la création de nouveaux moyens de paiement (portefeuilles électroniques) et l'insertion sur le marché des services financiers de nouveaux prestataires (par exemple des entreprises informatiques et des commerces de détail). Surtout, les nouvelles technologies ont permis aux institutions financières de traiter, d'utiliser et de «monétiser» plus facilement de gros volumes de données<sup>45</sup>.
41. Les entreprises de la fintech parviennent à exploiter les mégadonnées grâce aux progrès en matière d'intelligence artificielle, de puissance de calcul et de cryptographie, ainsi qu'à l'expansion de l'Internet. Ces technologies ont été combinées pour développer de nouvelles applications pour les services de paiement, de financement, de gestion des avoirs, d'assurance et de conseil, ce qui permet aux entreprises de la fintech de se positionner comme des concurrents crédibles face aux intermédiaires financiers traditionnels.
42. Le rythme d'adoption des technologies joue un rôle particulièrement important dans la transformation des systèmes financiers des pays émergents. En effet, les infrastructures ou institutions en place dans ces pays ne reposent pas sur des technologies anciennes susceptibles de limiter l'application de certaines innovations. Les pays émergents ont ainsi l'avantage de pouvoir adopter directement des technologies avancées, sans passer par d'autres, moins efficaces et plus coûteuses (on parle de bonds technologiques ou «leapfrogging»)<sup>46</sup>. Le taux plus élevé de pénétration des nouvelles interfaces (des services

<sup>43</sup> H.M.M. Fairouz et C.N. Wickramasinghe, «Innovation and Development of Digital Finance: A Review on Digital Transformation in Banking & Financial Sector of Sri Lanka», dans *Asian Journal of Economics, Finance and Management* 1, n° 2 (2019).

<sup>44</sup> Dong He *et al.*, «[Fintech and Financial Services: Initial Considerations](#)», Note de discussion des services du FMI n° 5, 2017.

<sup>45</sup> He *et al.*, «[Fintech and Financial Services](#)», 8.

<sup>46</sup> Stijn Claessens *et al.*, «[E-Finance in Emerging Markets: Is Leapfrogging Possible?](#)», World Bank Financial Sector Discussion Paper n° 7, 2001.



bancaires mobiles par rapport aux succursales, par exemple), y compris de l'argent mobile (comme M-Pesa au Kenya), est un exemple de ce phénomène.

- 43. Ces progrès technologiques peuvent constituer une évolution des modèles de fonctionnement actuels ou un profond bouleversement du paysage financier, dans lequel les services des entreprises de la fintech remplaceraient des services aujourd'hui proposés par les banques et les compagnies d'assurance. Une chose est sûre: cette concurrence pousse les acteurs financiers traditionnels à adopter de nouvelles technologies et à transformer leurs modèles de fonctionnement et leurs profils d'emploi.
- 44. Si diverses technologies numériques s'appliquent aux activités et services financiers, certaines sont plus largement répandues que d'autres et sont interdépendantes. Par exemple, la technologie des registres distribués est utilisée pour les paiements, les opérations commerciales et les prestations d'assurance, et pourrait l'être également pour élaborer des contrats intelligents et effectuer des tâches de tenue de registres; parallèlement, l'analyse des mégadonnées et l'Internet des objets sont utilisés dans toute la chaîne de valeur des services financiers, depuis la conception des produits jusqu'à la vente, en passant par l'évaluation des profils de risque individuels, la gestion des risques et la surveillance des services financiers et des institutions financières (tableau 1).

► **Tableau 1. Technologies numériques utilisées pour les différentes activités financières**

Technologie numérique	Services de paiement	Services de conseil & d'agent – Planification	Investissements & opérations commerciales	Prêts & financement	Assurance	Sécurité	Opérations	Communication
Technologie des registres distribués/cryptographie	X	X	X	X	X	X	X	X
Mégadonnées		X	X	X	X	X	X	X
Internet des objets					X			X
Informatique en nuage				X			X	
Intelligence artificielle		X	X		X			X
Techniques biométriques	X			X	X	X		
Réalité augmentée/virtuelle			X	X				X
Autres procédés automatisés	X		X				X	X
Médias sociaux	X	X	X	X	X		X	X
Accès mobile/portefeuille électronique	X	X	X	X	X		X	X

Source: Adapté de OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions: Digitalisation and Finance*, 2018, 14.

45. Grâce aux outils tels que les portefeuilles électroniques, les plateformes de prêt de pair à pair ou encore les applications des technologies de registres distribués, les nouvelles technologies pourraient transformer le marché du travail et la structure de l'emploi dans le secteur financier en réduisant le nombre d'intermédiaires, en redistribuant les emplois ou en modifiant les profils d'emplois et les exigences liées aux emplois <sup>47</sup>. Le recours croissant aux algorithmes pourrait renforcer le processus d'automatisation dans le secteur. L'intelligence artificielle et les algorithmes sont utilisés non seulement pour les tâches peu qualifiées (comme celles effectuées par les agents des centres d'appel ou les guichetiers de banque), mais aussi aux fins de la prise de décisions, et auront donc d'importantes incidences sur les métiers et les relations d'emploi.
46. Du fait de l'intégration accrue des technologies numériques dans le secteur financier, les données sont devenues une ressource particulièrement précieuse. Si l'on en croit les dernières tendances, les institutions financières sont de plus en plus demandeuses de données brutes qu'elles intègrent, consolident et traitent par l'intermédiaire de diverses applications technologiques, puis stockent dans le nuage <sup>48</sup>.
47. L'importance de l'utilisation des données dans le secteur soulève un certain nombre de questions au sujet des risques accrus (volatilité des marchés, cybersécurité ou encore risques macroéconomiques) ainsi que de la protection des consommateurs et des données. Elle pourrait aussi déboucher sur des situations d'exclusion ou de discrimination. Ainsi, si l'intelligence artificielle peut contribuer à affiner l'évaluation et la tarification des risques, elle peut également évincer certains consommateurs du marché par des prix trop élevés <sup>49</sup>.

### 2.4.1. Synergies intersectorielles liées aux technologies: quelles conséquences pour les banques et les assureurs?

48. Les innovations dans le secteur des TIC stimulent la transformation numérique des services financiers. Parallèlement, dans certains pays, les TIC sont en plein essor du fait d'une demande accrue de la part du secteur financier <sup>50</sup>. Dans certaines régions, des partenariats ont été conclus entre le secteur des télécommunications (par l'intermédiaire des opérateurs de réseau mobile) et les institutions financières, faisant progresser l'utilisation des services de banque mobile. Au niveau des pays, les institutions de microfinance se tournent vers les banques numériques de la fintech, qui possèdent leur infrastructure informatique (opérateurs de réseau mobile virtuel et cartes SIM), associent services de télécommunication et services financiers et font ainsi concurrence aux institutions financières traditionnelles <sup>51</sup>.
49. L'émergence des entreprises de l'économie des plateformes, qui repose sur les technologies numériques, est en train de changer la façon dont les prestataires de services financiers (comme les assureurs) fonctionnent pour ce qui est de l'utilisation des données et des nouveaux types de couverture d'assurance <sup>52</sup>. Par exemple, certains conducteurs de

<sup>47</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*.

<sup>48</sup> Deloitte, *2019 Banking and Capital Markets Outlook*, 10.

<sup>49</sup> Luiz Awazu Pereira da Silva, «Financial inclusion in the age of fintech: a paradigm shift» (BRI, 2018).

<sup>50</sup> BIT, *Skills shortages and labour migration*, 10 (un rapport de synthèse est disponible en français).

<sup>51</sup> Alliance for Financial Inclusion, *Digital Transformation of Microfinance and Digitization of Microfinance Services to Deepen Financial Inclusion in Africa*, African Financial Inclusion Policy Initiative, 2018.

<sup>52</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 68.

services de covoiturage ne sont pas couverts par le même régime d'assurance selon qu'ils travaillent, qu'ils sont connectés en attendant leurs passagers ou qu'ils utilisent le véhicule pour leurs besoins personnels. D'autres applications permettent aux travailleurs de toucher immédiatement leur salaire <sup>53</sup>.

- 50.** Les géants du numérique proposent des services permettant de traiter ces données et commencent à offrir des services financiers connexes. Certains ont lancé leurs propres cartes de crédit – parfois sans numéro – spécialement conçues pour les smartphones, ainsi que des services de paiement numérique reposant sur des plateformes propriétaires. Si ces entreprises tirent parti du fait qu'elles opèrent en dehors du cadre réglementaire, elles font souvent face, dans certains pays, à la pression des organismes nationaux de réglementation, qui les poussent à passer des partenariats avec des institutions financières agréées <sup>54</sup>.

#### 2.4.2. La contribution de la numérisation des services financiers à l'inclusion financière et au développement des entreprises

- 51.** La Banque mondiale définit l'inclusion financière comme «la possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) proposés par des prestataires fiables et responsables» <sup>55</sup>.
- 52.** Dans le Programme d'action d'Addis-Abeba issu de la troisième Conférence internationale sur le financement du développement, adopté en 2015, les États Membres envisagent d'intégrer «l'inclusion financière comme objectif de politique générale dans la réglementation financière» et s'engagent à «faire en sorte que [leurs] politiques et [leur] réglementation soient favorables à la stabilité des marchés financiers». Par ailleurs, ils encouragent le recours à divers prestataires de services financiers, mais aussi l'utilisation des nouvelles technologies, comme les services bancaires mobiles, les plateformes de paiement et le paiement numérisé, au service de cette inclusion <sup>56</sup>.
- 53.** Entre 2014 et 2017, le pourcentage d'adultes possédant un compte auprès d'une institution financière ou d'un prestataire de services d'argent mobile est passé de 62 à 69 pour cent à l'échelle mondiale. Dans les pays en développement, ce pourcentage est passé de 54 à 63 pour cent <sup>57</sup>.
- 54.** La numérisation des services financiers joue un rôle important pour ce qui est d'améliorer l'accès aux produits financiers pour des millions de personnes vulnérables et d'assurer aux femmes l'égalité d'accès aux marchés financiers. Par exemple, en Chine, les progrès accomplis en matière de transfert d'argent par téléphonie mobile et le recours accru aux services de paiement mobile ont permis à quelque 502 millions de personnes d'effectuer des transactions pour un montant total de plus de 10 000 milliards de dollars É.-U. en 2017. En Inde, le service de paiement mobile Paytm a atteint plus de 200 millions d'utilisateurs.

<sup>53</sup> Workstream, «Employers Turning to Apps Allowing Them to Pay Hourly Workers Daily», blog.

<sup>54</sup> Fintechnews Switzerland, «Alipay Accelerates EU Expansion with New Luxembourg E-Money License», 22 janvier 2019.

<sup>55</sup> Banque mondiale, «Inclusion financière: Vue d'ensemble».

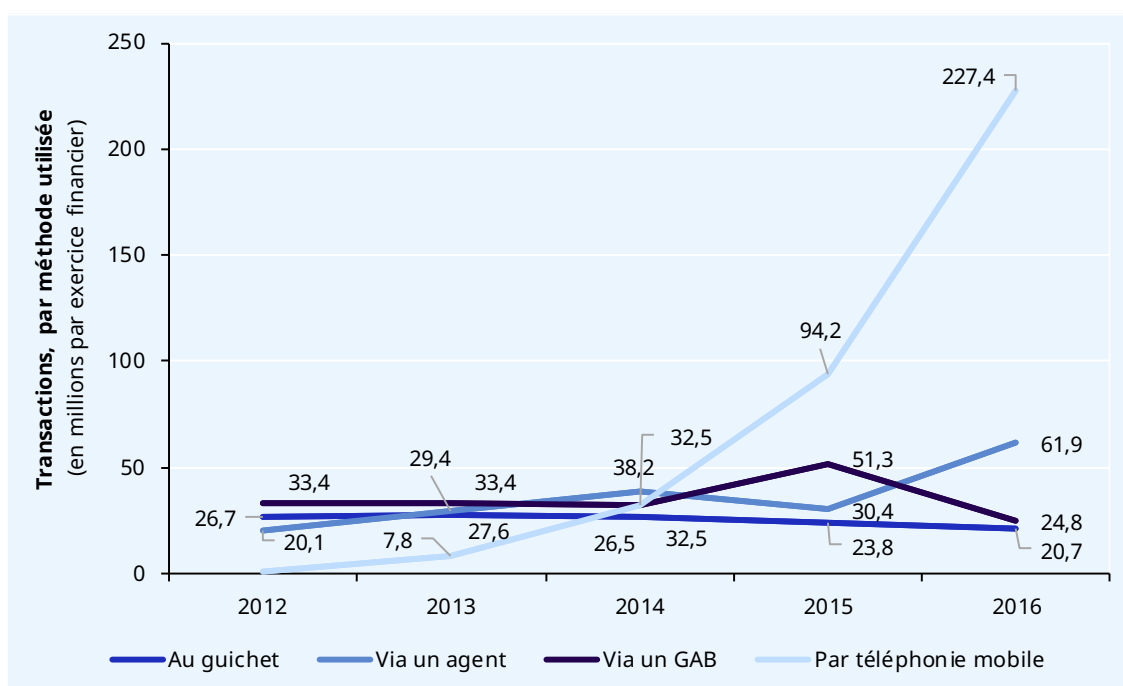
<sup>56</sup> Assemblée générale des Nations Unies, Résolution 69/313, Programme d'action d'Addis-Abeba issu de la troisième Conférence internationale sur le financement du développement (Programme d'action d'Addis-Abeba), A/RES/69/313 (2015).

<sup>57</sup> Banque mondiale, *The Global Findex Database 2017*.

Beaucoup de ces méthodes de paiement étant acceptées par les commerçants de nombreux pays, les paiements numériques transfrontières progressent <sup>58</sup>.

- 55.** En outre, dans les pays à faible revenu, l'utilisation des instruments financiers numériques est en plein essor. C'est notamment le cas en Afghanistan, où, bien que moins de 20 pour cent des adultes possèdent un compte bancaire, la valeur des transactions monétaires mobiles a été multipliée par quatre pour atteindre 1,2 pour cent du PIB en 2018. Il en va de même en Mongolie, où le volume des transactions bancaires effectuées par téléphonie mobile ou par l'Internet a lui aussi été multiplié par quatre entre 2015 et 2018 <sup>59</sup>. Une banque kényane a même enregistré une augmentation du nombre de transactions par téléphonie mobile de 141,2 pour cent en 2016 (figure 5).

► **Figure 5. Equity Bank, Kenya – Évolution des transactions**



Source: MicroSave Consulting (MSC), «Case Study: Equity Bank – Transformation of a Microfinance Institution to a Digital FinTech Bank», 2016, 6.

- 56.** Néanmoins, dans les pays en développement, de nombreuses PME n'ont toujours pas accès à des prêts formels. En Amérique latine et dans les Caraïbes, si environ 90 pour cent des entreprises sont bancarisées, seules la moitié d'entre elles disposent d'un financement bancaire ou ont obtenu une ligne de crédit auprès d'une banque. D'après l'enquête sur l'accès aux services financiers de 2019, les prêts bancaires accordés aux PME n'ont pas progressé et s'établissent à environ 6 pour cent du PIB sur les cinq dernières années <sup>60</sup>. La situation est quelque peu différente dans l'Union européenne, où le pourcentage de PME se disant préoccupées par l'accès au financement a diminué entre 2009 et 2017 (passant de 16 pour cent à 7 pour cent); toutefois, selon la dernière enquête, menée en 2020, la

<sup>58</sup> da Silva, «Financial inclusion in the age of fintech», 1.

<sup>59</sup> FMI, «Financial Access Survey, 2019 Trends and Developments», statistiques du FMI.

<sup>60</sup> FMI, «Financial Access Survey, 2019 Trends and Developments», 6.

pandémie de COVID-19 a eu des effets négatifs sur l'accès au financement des PME, qui ont été 10 pour cent à déclarer qu'il s'agissait de l'un de leurs principaux sujets d'inquiétude <sup>61</sup>.

57. Dans ce contexte, l'apparition de la fintech, conjuguée à l'adoption de politiques ciblant les micro, petites et moyennes entreprises (MPME), permet à ces dernières de trouver d'autres sources de financement, ce qui pourrait stimuler le développement des entreprises et la création d'emplois en réduisant les obstacles réglementaires et les coûts de transaction généralement associés aux services financiers traditionnels. L'émergence de modèles financiers reposant sur les technologies offre aux particuliers comme aux entreprises de nouveaux moyens d'accéder à des produits de crédit, de paiement et d'assurance. La baisse des coûts qui en résulte permet de toucher de nouveaux clients, dont des MPME, qui n'avaient auparavant pas accès à ces produits <sup>62</sup>.
58. Les MPME ont de plus en plus recours au financement participatif <sup>63</sup>. En Chine, par exemple, le financement de pair à pair est en plein essor et vient compléter les services financiers proposés par les prestataires traditionnels, en ce qu'il s'adresse aux MPME et aux ménages à faible revenu <sup>64</sup>. Dans les pays en développement, les investissements participatifs pourraient progresser pour s'établir à 96 milliards de dollars É.-U. par an d'ici à 2025 <sup>65</sup>.
59. Les technologies financières numériques contribuent également à réduire le coût des envois de fonds et des paiements transfrontières, ce qui est particulièrement avantageux pour les travailleurs issus de pays en développement ou émergents. Partout dans le monde, les travailleurs qui envoient de l'argent dans leur pays d'origine bénéficient ainsi de cette baisse des coûts <sup>66</sup>.
60. La numérisation permet aux banques coopératives et aux banques communautaires de proposer leurs services à un nombre croissant de personnes qui n'y avaient pas accès auparavant, tout en se rapprochant des clients de plus grandes institutions financières. C'est le cas de la Co-operative Bank, au Kenya, qui a intégralement automatisé ses procédures de gestion des risques de crédit et d'ouverture de compte. La coopérative a aussi mis en place des fonctions d'identification biométrique et d'intelligence artificielle afin de lutter contre la fraude et le blanchiment d'argent <sup>67</sup>.
61. L'accès au financement est essentiel pour favoriser l'autonomisation des femmes. D'après les données disponibles, la proportion de femmes possédant un compte a progressé dans différentes régions du monde, en particulier dans les pays en développement ou émergents (figure 6). Les services d'envoi de fonds numérique contribuent aussi à donner aux femmes plus de moyens d'action au sein du foyer.

---

<sup>61</sup> Commission européenne, *SAFE – Annual Survey on the Access to Finance of Enterprises 2020: Main results*, 2020.

<sup>62</sup> Magnuson, «Regulating Fintech», 1180.

<sup>63</sup> Le financement participatif consiste, pour les entreprises en phase de démarrage, à lever des fonds auprès d'un grand nombre de personnes via l'Internet, en s'aidant souvent des réseaux sociaux et de campagnes de marketing viral. Voir Magnuson, «Regulating Fintech», 1180.

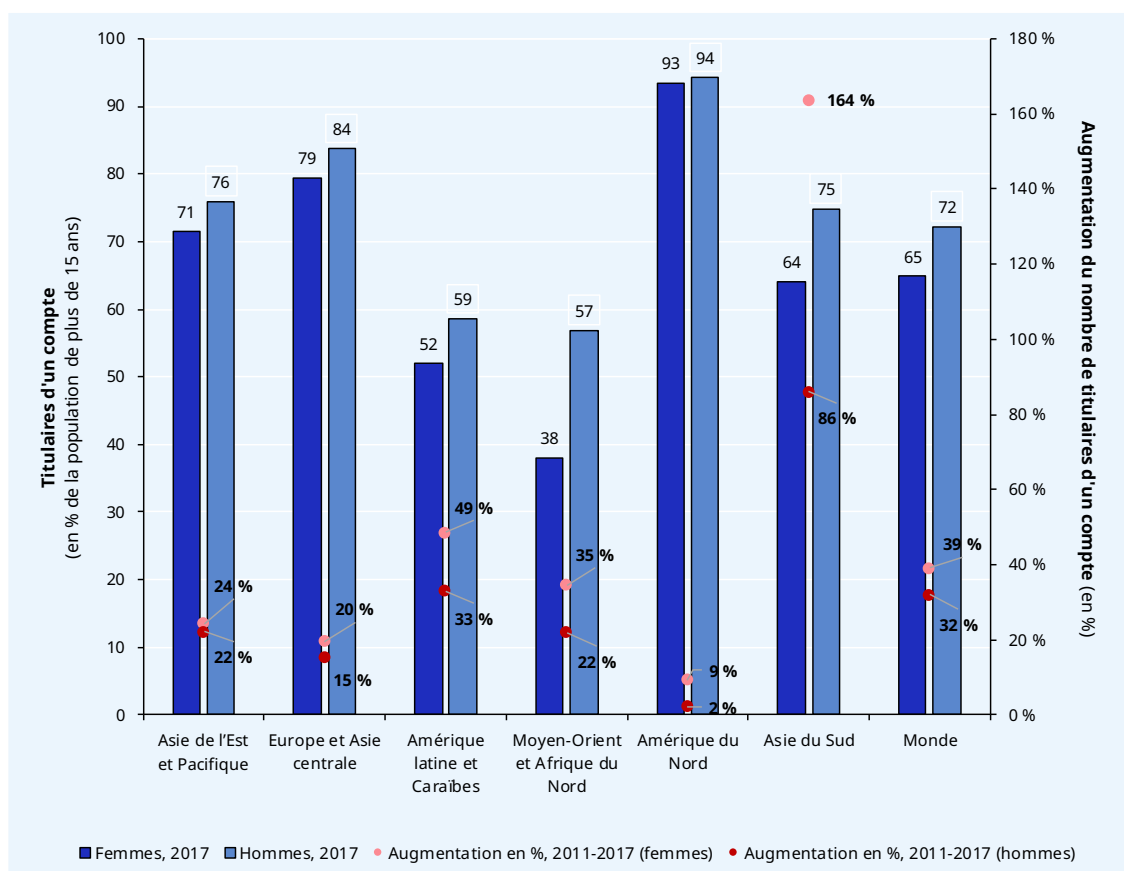
<sup>64</sup> da Silva, «Financial inclusion in the age of fintech».

<sup>65</sup> Banque mondiale, *Crowdfunding's Potential for the Developing World*, infoDev, Service Finance et développement du secteur privé, 2013, 10.

<sup>66</sup> da Silva, «Financial inclusion in the age of fintech», 2.

<sup>67</sup> ProcessMaker, «Case Study: Co-operative Bank of Kenya», 2019.

► **Figure 6. Part des personnes possédant un compte dans une institution financière ou utilisant des services financiers mobiles**



Source: Banque mondiale, «Indicateurs du développement dans le monde».

- 62. Un fossé subsiste toujours entre les hommes et les femmes <sup>68</sup>. À l'échelle mondiale, 72 pour cent des hommes ont un compte, contre 65 pour cent des femmes. Dans les pays en développement, cet écart est encore de 9 points de pourcentage <sup>69</sup>.
- 63. L'application des technologies numériques à certains services financiers, comme le paiement des salaires, peut jouer un rôle très important pour ce qui est d'améliorer l'accès des femmes au financement. En 2016, la Banque mondiale a mené une étude dans 21 ateliers de confection de vêtements ayant fait le choix de verser les salaires par voie électronique. Il en est ressorti que, dans ce secteur où les femmes représentent 80 pour cent de la main-d'œuvre, le fait d'effectuer les paiements par voie électronique faisait gagner du temps, offrait plus de sécurité et renforçait la capacité d'épargner, en particulier pour les femmes <sup>70</sup>.
- 64. Si le recours aux technologies numériques a élargi l'accès aux produits financiers, on a constaté qu'il avait aussi pour effet d'exclure les personnes et les entreprises n'ayant pas accès à ces technologies ou ne disposant pas des compétences nécessaires pour les utiliser <sup>71</sup>. D'autres problèmes (protection des consommateurs concernant la tarification,

<sup>68</sup> BIT, *Une avancée décisive vers l'égalité entre hommes et femmes: Un meilleur avenir du travail pour tous*, 2019, 92-93.

<sup>69</sup> Banque mondiale, *The Global Findex Database 2017*.

<sup>70</sup> Alliance «Better Than Cash», *Digitizing Wage Payments in Bangladesh's Garment Production Sector*, 2017, 10.

<sup>71</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 21.

biais dans la sélection des clients, utilisation des données et vie privée ou encore risques de surendettement <sup>72</sup>) ont également été soulevés. Ils se posent en particulier quand, dans un environnement numérique, des connaissances financières insuffisantes conduisent à des comportements à haut risque.

- 65.** Les Principes de haut niveau sur l'inclusion financière numérique <sup>73</sup>, adoptés par le G20 en 2016, visent à répondre à certains de ces problèmes. Ils prônent, entre autres, la recherche d'un équilibre entre innovation technologique et risques, la mise en place d'un cadre réglementaire favorable et l'adoption de pratiques responsables en matière de services financiers numériques afin de protéger les consommateurs et de garantir la protection des données. Des efforts sont également déployés dans le cadre de l'alliance «Better than cash» en faveur de paiements numériques responsables; l'alliance a ainsi publié des lignes directrices dont l'objectif est de promouvoir l'adoption de pratiques responsables en matière de paiements numériques <sup>74</sup>.

### ► 3. Défis et possibilités de travail décent dans le contexte de la numérisation du secteur financier

---

- 66.** La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du Travail (ci-après, «Déclaration du centenaire») <sup>75</sup> demande à l'OIT de consacrer ses efforts à exploiter «tout le potentiel du progrès technologique et de l'augmentation de la productivité» pour réaliser l'objectif du travail décent et garantir un «partage équitable de leurs avantages». Les mégatendances recensées plus haut, en particulier la numérisation, transforment en profondeur le marché du travail, l'organisation du travail et la structure de l'emploi dans le secteur financier. À cet égard, une analyse des défis et des possibilités de travail décent aidera à adapter les réponses stratégiques à apporter à l'évolution de la réalité.

#### 3.1. Emploi: aperçu des tendances de l'emploi dans le secteur

- 67.** Selon des estimations, plus de 52 millions de personnes dans le monde étaient employées dans le secteur des services financiers en 2019 <sup>76</sup>, ce qui représente une hausse de 27 pour cent depuis 2008. Au cours de cette période, l'emploi total dans le secteur a augmenté principalement dans les régions en développement ou à économie émergente, tandis que la hausse a été bien plus modérée dans les régions développées (figure 7). En outre, l'emploi dans les services financiers et les assurances a augmenté de 3,4 pour cent aux deuxième et

---

<sup>72</sup> Stephen Lerner *et al.*, *Tipping the Balance: Collective Action by Finance Workers Creates "Regulation From Below"* (Friedrich-Ebert-Stiftung, 2018), 4.

<sup>73</sup> Partenariat mondial pour l'inclusion financière, *G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*, 2016.

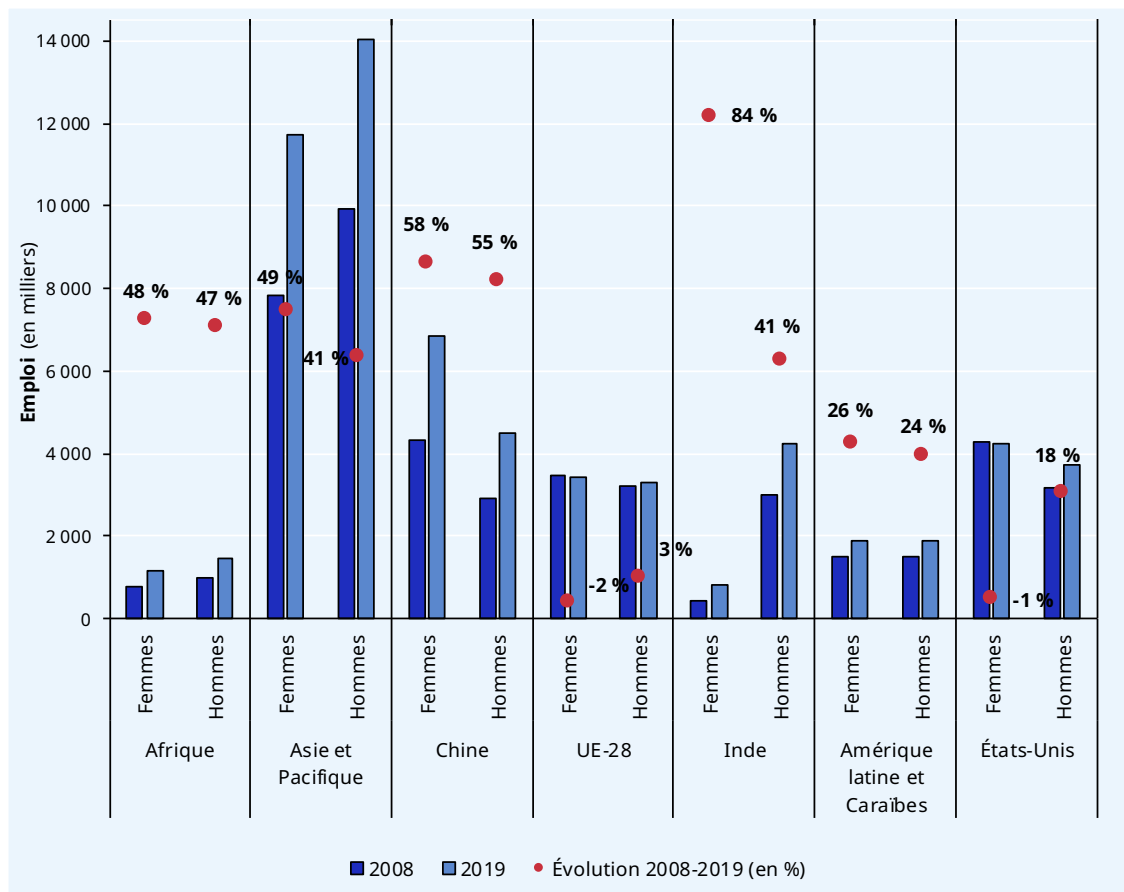
<sup>74</sup> Alliance «Better Than Cash», *Responsible Digital Payments Guidelines*, 2016.

<sup>75</sup> BIT, *Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du Travail*, Conférence internationale du Travail, 108<sup>e</sup> session, Genève, 2019.

<sup>76</sup> Sur la base d'estimations modélisées du BIT.

troisième trimestres de 2020 (pendant la pandémie de COVID-19). Cette progression est liée à celle de la demande de travailleurs hautement qualifiés et de services numériques <sup>77</sup>.

► **Figure 7. L'emploi dans les services financiers, par région et sexe, 2008-2019**



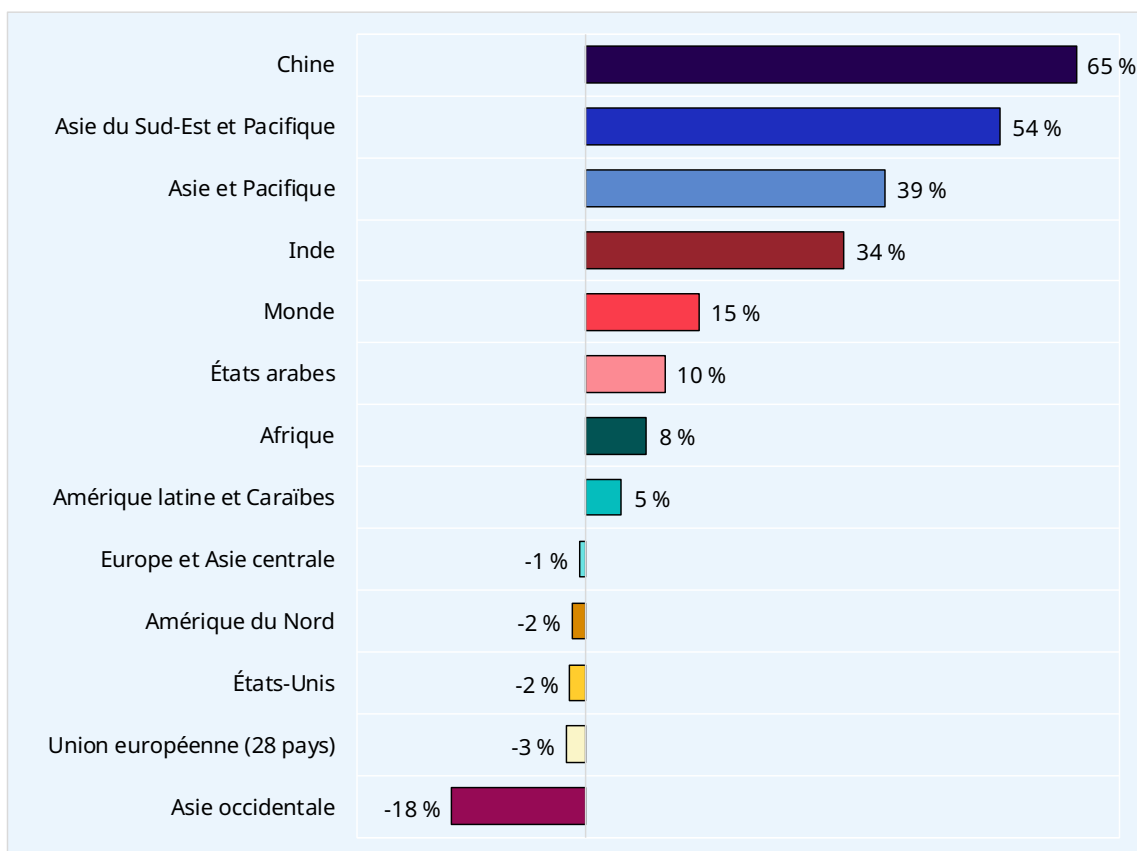
Source: OIT, Estimations modélisées du BIT.

**68.** Dans les économies émergentes, l'emploi dans le secteur financier a augmenté non seulement en valeur absolue, mais aussi par rapport à l'ensemble de l'économie. La part de l'emploi dans le secteur financier en pourcentage de l'emploi total au niveau régional ou national a augmenté dans les pays en développement et émergents, alors qu'elle a légèrement diminué dans des pays ou des régions développés, comme les États-Unis ou l'Union européenne. Entre 2008 et 2018, cet indicateur a connu une hausse de 8 pour cent en Afrique, de plus de 10 pour cent dans les États arabes et de 39 pour cent en Asie et dans le Pacifique, où la Chine et l'Inde sont en tête (figure 8).

<sup>77</sup> BIT, *Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Septième édition*, 25 janvier 2021, 2 et 14.



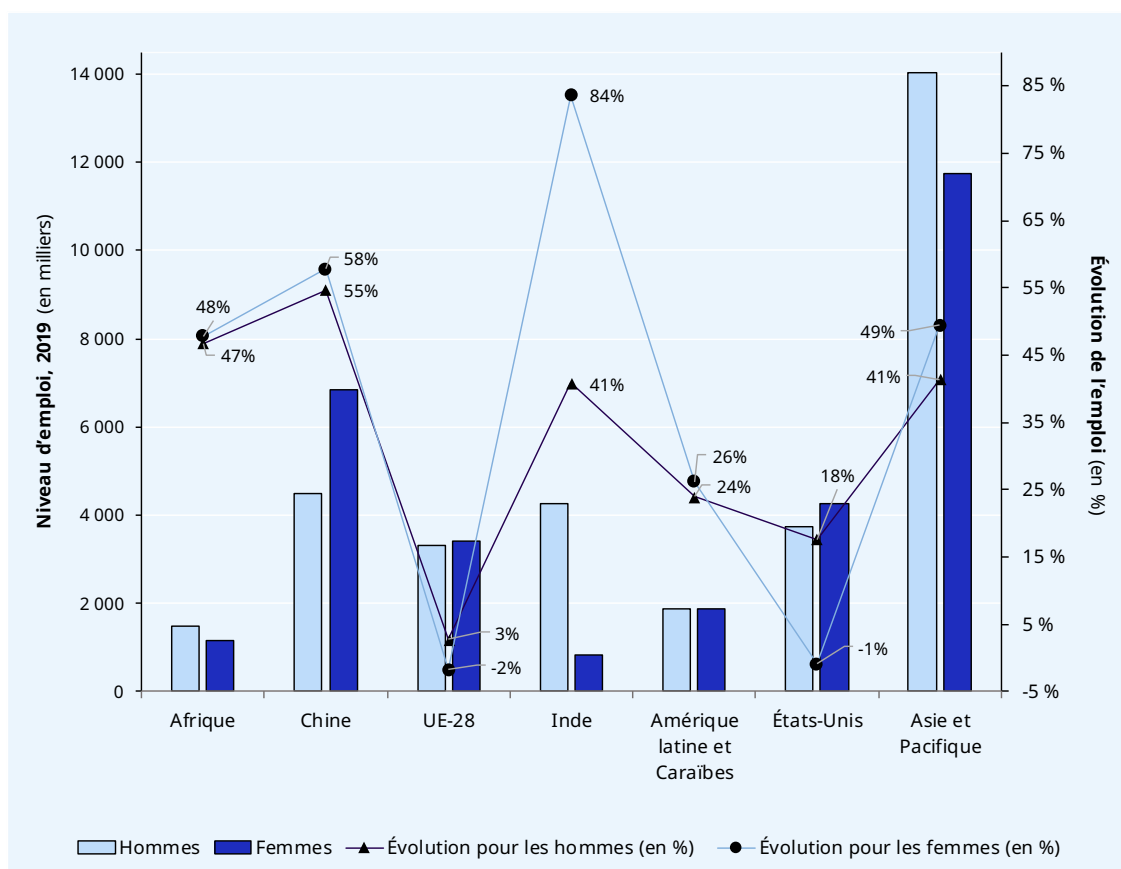
► **Figure 8. Part de l'emploi dans le secteur financier par rapport à l'emploi total, 2008-2019**



Source: OIT, Estimations modélisées du BIT.

**69.** Pendant la même période, l'emploi des femmes dans le secteur financier a progressé dans toutes les régions en développement ou à économie émergente. En Asie et dans le Pacifique, le nombre de femmes employées dans le secteur financier a augmenté davantage que celui des hommes (49 pour cent contre 41 pour cent), tandis qu'en Afrique l'évolution a été de 48 pour cent pour les femmes et de 47 pour cent pour les hommes. Cependant, dans les économies développées, l'emploi des femmes a subi une variation négative, de -2 pour cent dans l'Union européenne et -1 pour cent aux États-Unis (figure 9).

► **Figure 9. Évolution de l'emploi, par sexe, pour des régions et des pays donnés, 2008-2019**



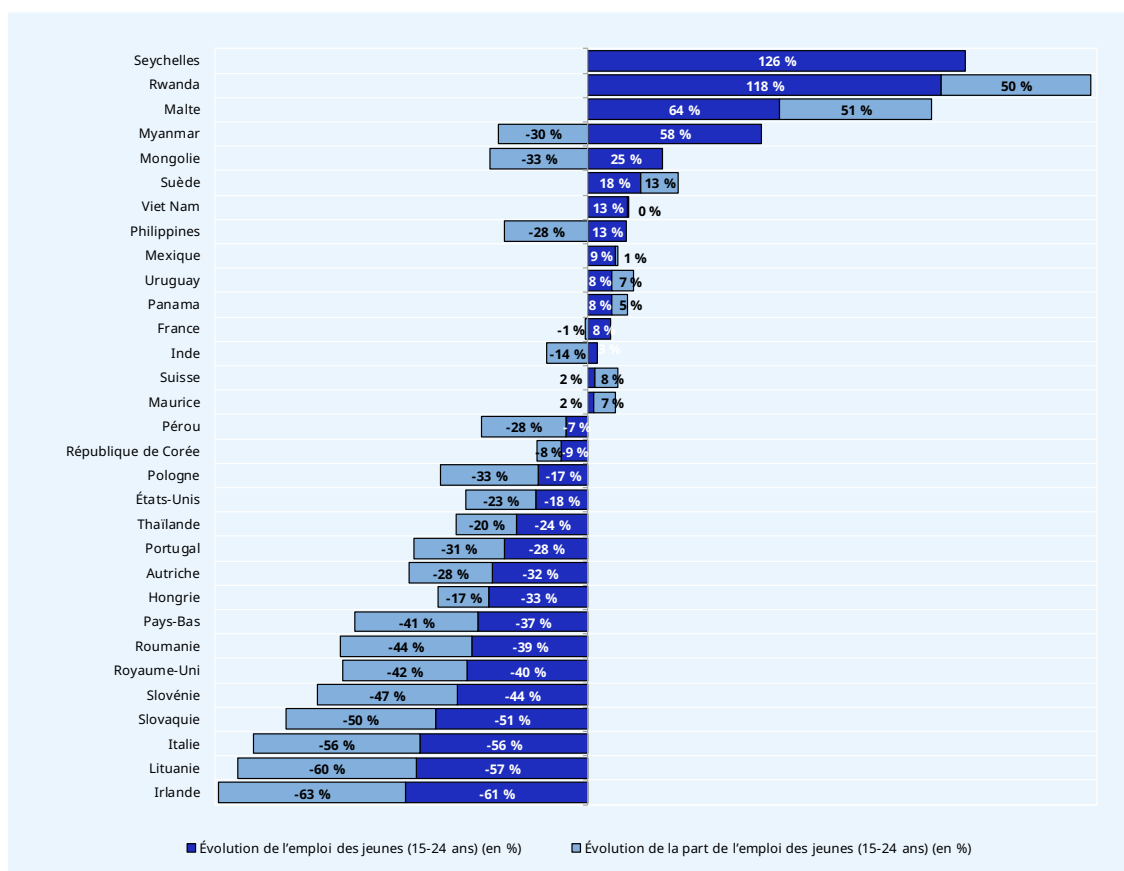
Source: OIT, Estimations modélisées du BIT.

## Emploi des jeunes

**70.** Selon une enquête réalisée par le Forum économique mondial en 2016 <sup>78</sup>, la démographie des jeunes et la classe moyenne font partie, sur les marchés émergents, des principaux moteurs de croissance de l'emploi dans les services financiers.

<sup>78</sup> Forum économique mondial, *The Future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution*, Global Challenge Insight Report, 2016, 8.

► **Figure 10. Évolution de l'emploi des jeunes (15-24 ans) dans le secteur des services financiers, 2008-2019**



Note: Pays inclus dans ILOSTAT avec des données fiables pour la période considérée. Les données pour Malte, le Mexique, le Myanmar, le Panama, les Seychelles, la Slovénie, la Thaïlande et l'Uruguay couvrent la période 2015-2019; pour l'Inde, 2012-2019; et pour le Rwanda, 2014-2019.

Source: OIT, Base de données ILOSTAT.

**71.** Globalement, on estime que 4,6 millions de jeunes (15-24 ans) étaient employés dans le secteur financier en 2020, représentant une part de 1,1 pour cent de l'emploi total des jeunes dans le monde; 54,7 pour cent d'entre eux étaient des jeunes femmes <sup>79</sup>. Entre 2008 et 2019, l'emploi des jeunes dans le secteur financier a augmenté principalement en Asie et dans le Pacifique ainsi qu'en Amérique latine et dans les Caraïbes, alors qu'il a diminué en Europe du Nord, de l'Ouest et du Sud, et en Amérique du Nord (figure 10). L'OIT a signalé que, entre 2005 et 2015, les jeunes constituaient la moitié de la croissance de l'emploi enregistrée dans ce secteur en Chine et en Indonésie; en Chine, le nombre de jeunes travailleurs dans le secteur financier a plus que triplé <sup>80</sup>.

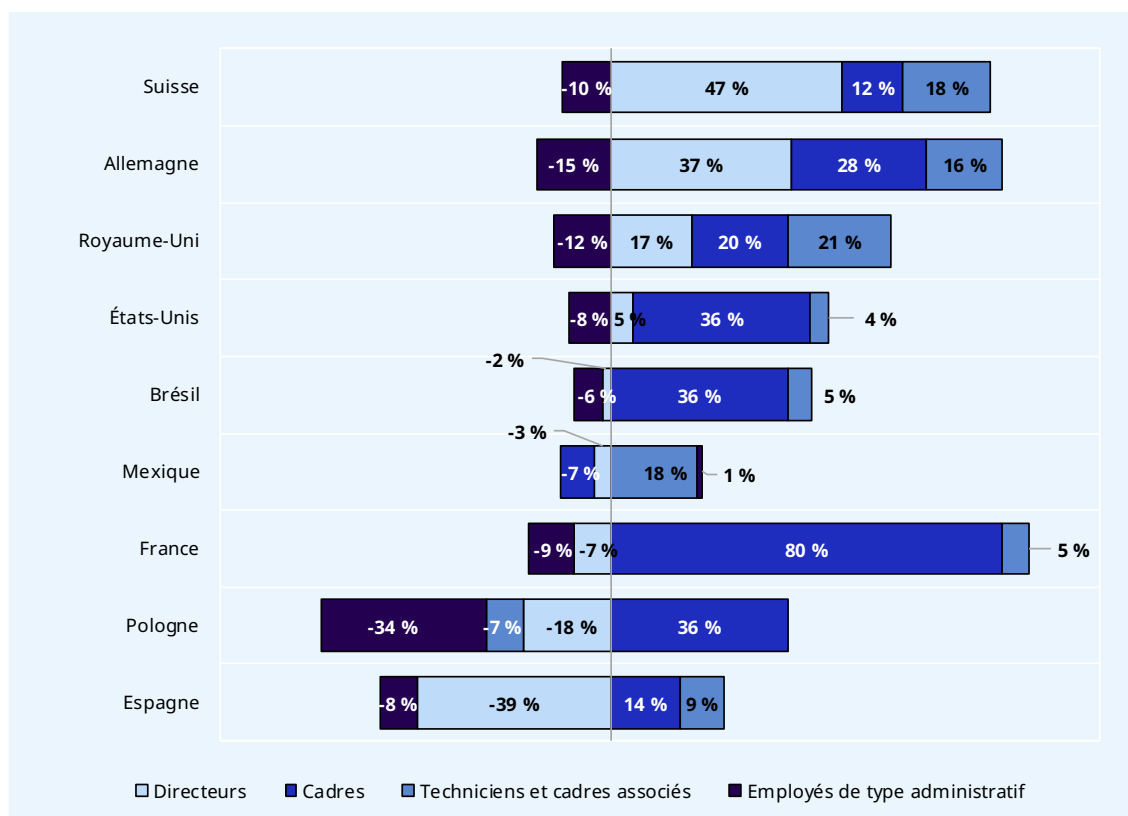
<sup>79</sup> BIT, *Observatoire de l'OIT: le COVID-19 et le monde du travail. Quatrième édition*, 27 mai 2020, 9.

<sup>80</sup> BIT, *Global Employment Trends for Youth 2017: Paths to a Better Working Future*, 2017 (un résumé analytique est disponible en français, 2017).

## Composition de la main-d'œuvre

- 72.** Les progrès de la technologie dans le secteur des services financiers font évoluer les professions dans les domaines qui requièrent des niveaux plus élevés de compétences, les tâches répétitives et routinières étant laissées aux machines. Au sein d'une entreprise, ce sont surtout les fonctions administratives qui sont susceptibles d'être automatisées: en 2019, leur numérisation était une priorité stratégique pour 28 pour cent des institutions financières dans le monde <sup>81</sup>. L'automatisation des processus opérationnels intermédiaires et finaux (comme la commercialisation, la vente et le service après-vente) qui en résulte a des répercussions sur la palette des nouvelles compétences que doit avoir la main-d'œuvre du secteur financier, ainsi que sur la qualité des emplois et la distribution des revenus.
- 73.** À des degrés divers, le nombre d'employés de type administratif a diminué dans les différents pays entre 2013 et 2019, alors que celui des cadres et des techniciens du secteur financier a augmenté dans presque tous les pays. Le nombre de postes de direction a progressé en Allemagne, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Suisse, mais a décliné dans des pays comme le Brésil, l'Espagne, la France, le Mexique et la Pologne (figure 11).

► **Figure 11. Évolution des travailleurs dans le secteur des services financiers, par profession, 2013-2019**



Source: OIT, Base de données ILOSTAT.

- 74.** Cette évolution pourrait donner à penser que si, dans certains pays, ce secteur a engagé nettement plus de travailleurs, le nombre de postes faiblement qualifiés (notamment de type administratif) y a diminué. Dans les pays développés, les principaux changements ont

<sup>81</sup> Statista, «Strategic priorities for financial services organizations worldwide in 2020», 2020.

concerné la composition (les types de profession) plutôt que la taille de la main-d'œuvre, le nombre de postes de direction et d'encadrement ayant augmenté.

- 75.** La numérisation a décentralisé la main-d'œuvre dans les services financiers <sup>82</sup>. On estime que les dépenses que le secteur a consacrées à l'externalisation des activités ont augmenté de plus de 20 pour cent dans le monde entre 2013 et 2018 <sup>83</sup>.
- 76.** La numérisation modifie fortement le profil de compétences de la main-d'œuvre du secteur financier. Comme cela a été indiqué plus haut, le secteur attire des travailleurs des TIC d'autres secteurs de l'économie et il est le plus gros consommateur d'applications d'intelligence artificielle <sup>84</sup>. En Suède, par exemple, 27 pour cent environ des travailleurs de la fintech de Stockholm proviennent du secteur des logiciels et des services informatiques <sup>85</sup>.

### 3.1.1. Création d'emplois dans le secteur financier

- 77.** Le débat sur la création ou les pertes d'emplois qu'induit la numérisation reste ouvert. Une enquête mondiale sur l'impact de l'intelligence artificielle sur la main-d'œuvre, menée auprès de 333 entreprises financières expérimentant le potentiel de l'intelligence artificielle, a révélé que les forces de création et de destruction d'emplois pourraient se compenser; l'effet net de l'intelligence artificielle sur l'emploi serait ainsi pratiquement nul <sup>86</sup>.
- 78.** La numérisation peut ouvrir tout un éventail de possibilités d'emploi dans les pays: elle peut créer de nouveaux postes, en transformer d'anciens et faire croître la demande de travailleurs dans le secteur financier. En outre, elle transforme les modèles de fonctionnement et l'organisation du travail dans le secteur, ce qui a des répercussions sur la nature des emplois et des tâches des personnes qui continuent de travailler dans le secteur.
- 79.** L'incertitude qui règne quant à la dynamique de destruction ou de création d'emplois imposera aux gouvernements et aux partenaires sociaux de se préparer aux défis associés à la numérisation et à l'utilisation de l'intelligence artificielle, et de les relever. Ils devront aussi lutter contre les effets indésirables de l'une et de l'autre sur les emplois, sur la protection des travailleurs et sur les entreprises, notamment en recourant au dialogue social. Les gouvernements, conjointement avec les partenaires sociaux, peuvent tirer profit de ces changements et libérer la croissance et la création d'emplois dans le secteur en agissant sur trois axes: ils devront promouvoir l'entrepreneuriat et l'innovation, stimuler les investissements dans les infrastructures et rationaliser les processus opérationnels tout en garantissant la protection des droits des travailleurs et l'égalité d'accès aux prestations pour toutes les personnes qui travaillent dans l'environnement du secteur financier numérique.

### Contribution de la numérisation à la transition vers l'économie formelle et au développement des MPME

- 80.** Le débat à propos des nouvelles technologies et de la transition vers la formalité a plusieurs dimensions, dont l'une est l'émergence de nouvelles formes de travail. Il est notamment

<sup>82</sup> Charlotte Béziade et Serge Assayag, *L'impact du numérique sur les métiers de la banque*, Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la banque, partie 1.2, 2014.

<sup>83</sup> Statista, «Worldwide expenditure on finance and accounting business process outsourcing services by industry from 2013 to 2018», 2019.

<sup>84</sup> China Institute for Science and Technology Policy de l'université Tsinghua, *China AI Development Report 2018*, 2018, 88.

<sup>85</sup> Michal Gromek, *Stockholm Fintech Report 2018*, Stockholm School of Economics, 2018.

<sup>86</sup> McKinsey & Company, *Global AI Survey: AI proves its worth, but few scale impact*, 2019, 10.

question de la capacité de l'économie informelle ou des MPME d'intégrer de nouvelles technologies à leurs activités et de la façon dont les nouvelles technologies peuvent être utilisées pour faciliter une telle transition et favoriser le développement des entreprises <sup>87</sup>.

- 81.** L'application de technologies dans le secteur financier a incité des unités économiques informelles à effectuer la transition vers l'économie formelle et a offert aux MPME des possibilités d'accéder à des crédits et des marchés. En particulier, certains gouvernements ont encouragé l'utilisation d'outils numériques pour enregistrer et suivre des transactions, dont le paiement des salaires, réduisant ainsi l'informalité et améliorant la transparence et la responsabilisation <sup>88</sup>.
- 82.** Dans certains pays, on note une hausse du nombre de personnes employées dans les MPME actives dans le secteur des services financiers, ainsi que du nombre total de ces entreprises dans le secteur. En 2020, le Royaume-Uni comptait 19 400 entreprises dans le secteur des services financiers (à l'exception des compagnies d'assurance et des caisses de retraite); la majorité d'entre elles employaient moins de 5 personnes, et seules 135 entreprises employaient 250 salariés ou plus <sup>89</sup>. En 2017, en Uruguay, les microentreprises représentaient 85 pour cent des entreprises du secteur financier, contre 19 pour cent de petites entreprises et 3 pour cent de moyennes entreprises <sup>90</sup>. Les données de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) confirment une tendance à la hausse de l'emploi dans les MPME du secteur financier dans certains pays émergents et en développement (tableau 2).

► **Tableau 2. Évolution du nombre de personnes employées, par taille d'entreprise, dans certains pays pour certaines années**

Pays	Taille de l'entreprise				
	Micro	Petite	Moyenne	Total PME	Grande
Brésil, 2008-2014	53 %	10 %	27 %	27 %	-27 %
Canada, 2008-2016	-2 %	-7 %	9 %	2 %	12 %
Israël, 2011-2018	20 %	30 %	-0,1 %	18 %	6 %
Japon, 2011-2016	-9 %	1 %			
République de Corée, 2008-2015	5 %	-45 %	-52 %	-40 %	34 %
Mexique, 2009-2013	46 %	43 %	-36 %	30 %	7 %
Turquie, 2008-2012			25 %		11 %
États-Unis, 2008-2015	-5 %	-14 %	-10 %	-9 %	-4 %

Définitions: Micro = de 1 à 9 salariés; Petite = de 10 à 49 salariés; Moyenne = de 50 à 249 salariés; MPME = de 1 à 249 salariés; Grande = 250 salariés et plus.  
Source: Données de l'OCDE.

<sup>87</sup> Juan Chacaltana *et al.*, «New technologies and the transition to formality: The trend towards e-formality», Document de travail de l'emploi du BIT n° 247, 2018.

<sup>88</sup> Chacaltana *et al.*, «New technologies and the transition to formality».

<sup>89</sup> Statista, «Number of VAT/PAYE based enterprises in the financial service activities sector in the United Kingdom (UK) in 2020, by employment size band», 2020.

<sup>90</sup> Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines, Uruguay, *Encuesta Nacional de Mipymes industriales, comerciales y de servicios*, 2017.

- 83.** En 2016, dans le monde, 33 pour cent des entreprises de technologie des assurances (des entreprises d'assurance qui s'appuient sur la technologie, appelées aussi «assurtech») employaient entre 11 et 50 personnes <sup>91</sup>. Si l'émergence de PME de la fintech et l'assurtech peut participer au développement économique local et à une décentralisation des services financiers, des difficultés restent à relever, surtout dans les pays émergents et en développement, pour veiller à ce que les MPME profitent pleinement du processus de numérisation du secteur financier.
- 84.** Dans ce contexte, les gouvernements, conjointement avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, peuvent jouer un rôle important en créant un environnement favorable, dans lequel les entreprises durables, dont des coopératives, peuvent exercer des activités dans le secteur financier numérique. Les MPME pourraient alors accroître leur productivité, contribuant ainsi à la création de valeur ajoutée et d'emplois décents <sup>92</sup>. La contribution positive de la numérisation au développement des entreprises dépendra également de la mise en place de politiques intégrées pour encourager la transition vers l'économie formelle <sup>93</sup>.
- 85.** Dans plusieurs pays, le nombre de travailleurs indépendants et de travailleurs familiaux collaborant à l'entreprise familiale a augmenté dans le secteur (tableau 3). Dans certains pays développés, les services financiers et les services d'assurance représentent une part importante du secteur informel, par exemple en Zambie (64,4 pour cent) <sup>94</sup>. En Afrique du Sud, la proportion des entreprises non assujetties à la TVA dans le secteur est passée de 5,8 à 7,9 pour cent entre 2001 et 2017 <sup>95</sup>.

► **Tableau 3. Évolution du niveau de l'emploi, par statut, dans certains pays pour certaines années, 2008-2020.**

Pays	Employés	Employeurs	Travailleurs indépendants	Travailleurs familiaux collaborant à l'entreprise familiale
Autriche, 2011-2020	-6 %	4 %	-27 %	
Belgique, 2008-2020	-13 %	-1 %	-0,2 %	
Brésil, 2012-2020	-8 %	89 %	110 %	226 %
France, 2008-2020	14 %	74 %	164 %	
Allemagne, 2008-2020	1 %	-19 %	-51 %	
Inde, 2012-2019	32 %	4 %	-28 %	-82 %
Italie, 2010-2020	-5 %	-12 %	0,3 %	-27 %
République de Corée, 2015-2020	-1 %	-34 %	-39 %	56 %

<sup>91</sup> Statista, «Distribution of Insurtech companies worldwide in 2016, by number of employees», 2016.

<sup>92</sup> BIT, *Résolution concernant les petites et moyennes entreprises et la création d'emplois décents et productifs*, Conférence internationale du Travail, 104<sup>e</sup> session, Genève, 2015.

<sup>93</sup> BIT, *Recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle*, 2015, Conférence internationale du Travail, 104<sup>e</sup> session, Genève, 2015.

<sup>94</sup> Ministère du Travail et de la Sécurité sociale, Zambie, *2019 Labour Force Survey Report*, 2020, 54.

<sup>95</sup> Institut de statistique d'Afrique du Sud (STATS SA), *Survey of Employers and the Self-employed 2017*, 22.

Pays	Employés	Employeurs	Travailleurs indépendants	Travailleurs familiaux collaborant à l'entreprise familiale
Mexique, 2008-2020	46 %	-55 %	222 %	-83 %
Philippines, 2008-2019	22 %	-33 %	-27 %	-75 %
Fédération de Russie, 2017-2019	0,2 %	81 %	67 %	-22 %
Suisse, 2009-2019	-0,3 %	24 %	-28 %	
Turquie, 2009-2020	14 %	10 %	66 %	-23 %
Royaume-Uni, 2009-2020	9 %	-8 %	45 %	
États-Unis, 2008-2020	9 %		-15 %	29 %

Source: OIT, Base de données ILOSTAT.

### 3.1.2. Transformation des emplois et pertes d'emploi dans le contexte de la numérisation du secteur financier

- 86.** Dans le secteur des services financiers, 43 pour cent de tâches <sup>96</sup> pourraient être automatisées, bien qu'il existe des variations en fonction des professions. Des préoccupations ont été exprimées quant au fait que la numérisation pourrait entraîner des suppressions d'emplois dans le secteur financier et ainsi avoir des conséquences sur la sécurité du revenu, les conditions de travail et les moyens de subsistance de la main-d'œuvre touchée, en particulier les travailleurs peu qualifiés.
- 87.** Pour assurer une distribution équitable des bénéfices de la numérisation entre les différents segments du marché du travail – de l'amélioration de la productivité à l'accès à des professions mieux rémunérées –, différentes mesures devront être prises afin de soutenir les changements dans la demande d'emplois tout en préservant un environnement concurrentiel pour qui encourage l'innovation et stimule la demande globale. Il convient notamment de mettre en place des politiques d'éducation ciblées et des stratégies de développement des compétences et, parallèlement, de promouvoir les mesures fiscales préférentielles et les systèmes de protection sociale nécessaires pour réduire les effets indésirables sur les travailleurs et de possibles inégalités de revenus <sup>97</sup>.

#### Évolution professionnelle et tendances salariales

- 88.** Au cours des dernières décennies, des recherches ont mis en évidence une évolution des emplois dans le contexte de l'automatisation <sup>98</sup>, principalement au bénéfice des travailleurs

<sup>96</sup> BIT, *Une avancée décisive vers l'égalité entre hommes et femmes*, figure 1.28, 50.

<sup>97</sup> Ekkehard Ernst et al., *The economics of artificial intelligence: Implications for the future of work*, ILO Future of Work Research Paper n° 5, 2018.

<sup>98</sup> Peter Dizikes, «How many jobs do robots really replace?», Massachusetts Institute of Technology (MIT) News Office, 4 mai 2020.



plus qualifiés. Des études ont évalué le «potentiel» d'automatisation des emplois dans certaines professions du secteur financier (tableau 4)<sup>99</sup>.

► **Tableau 4. Probabilité d'automatisation dans le secteur financier (de 0 à 1)**

Profession	Probabilité
Employés chargés des demandes d'indemnisation (assurances)	0,98
Analystes du crédit	0,98
Agents d'assurance	0,92
Conseillers financiers	0,58
Experts financiers	0,33
Analystes financiers	0,23

Source: Adapté de Carl Benedikt Frey et Michael A. Osborne, «The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?», dans *Technological forecasting and social change* 114, Issue C (2017).

- 89.** Dans l'ensemble, les institutions financières rémunèrent leurs salariés à des niveaux nettement supérieurs à ceux de travailleurs d'autres secteurs. L'examen d'un échantillon de pays révèle des hausses de revenus qui sont particulièrement importantes pour les postes de direction (tableau 5). À ce schéma sectoriel vient s'ajouter une tendance générale à la hausse des salaires dans les professions des TIC, dans le cadre d'une stratégie visant à recruter des travailleurs hautement qualifiés<sup>100</sup>, et à automatiser les emplois peu qualifiés du secteur.

► **Tableau 5. Variation (en pour cent) du salaire horaire nominal moyen par profession, 2009-2019**

Pays	Directeurs	Cadres	Techniciens et cadres associés	Employés de type administratif	Personne des services et de la vente
Suisse, 2009-2019	24 %	-0,02 %	26 %	26 %	37 %
Brésil, 2012-2019	37 %	5 %	1 %	4 %	23 %
Royaume-Uni, 2009-2018	69 %	30 %	41 %	25 %	53 %
Grèce, 2015-2018	41 %	11 %	15 %	14 %	15 %

Source: OIT, Microdonnées de l'OIT, <https://ilostat.ilo.org/topics/wages/>.

- 90.** Si des préoccupations ont été soulevées quant aux effets négatifs sur les professions moyennement et faiblement qualifiées (l'évolution technologique favorise la main-d'œuvre qualifiée)<sup>101</sup>, de récentes études adoptent un point de vue plus nuancé et estiment que «les

<sup>99</sup> Frey et Osborne, «The future of employment», 269.

<sup>100</sup> Thomas Philippon, «The FinTech Opportunity», BIS Working Paper n° 655, 2017, 7.

<sup>101</sup> Forum économique mondial, «This was the year automation started taking over the workforce», 26 mai 2020.

profils d'emploi pourraient être modifiés en ajoutant de nouvelles tâches ou en modifiant des tâches existantes, au lieu de supprimer complètement des emplois»<sup>102</sup>. Le résultat de ces transformations dépendra des politiques et des cadres relatifs aux infrastructures d'éducation et de formation, aux stimulants fiscaux et aux systèmes de prestations sociales, ainsi que des politiques de l'emploi volontaristes que les pays auront mis en place<sup>103</sup>.

- 91.** Au-delà de l'automatisation des tâches, la numérisation a conduit à la désintermédiation en «libre-service»<sup>104</sup> qui permet au consommateur d'effectuer lui-même certaines tâches des services financiers, comme le retrait d'espèces ou la consultation de solde. Cette tendance peut réduire les emplois sans induire de véritables hausses de la productivité<sup>105</sup>.

### Transformation des emplois dans le secteur financier

- 92.** Le marché du conseil financier est particulièrement exposé à la transformation des emplois. Si, dans certains cas, les outils numériques se sont avérés extrêmement utiles (par exemple pour les conseillers marchés, en leur fournissant des informations fondées sur des données), dans d'autres, les travailleurs ont déjà été remplacés par ces nouveaux outils. Plus récemment, des conseillers-robots ont fait leur apparition en tant que solution à moindre coût, facilitée par l'émergence de plateformes numériques offrant ce genre de services<sup>106</sup>.
- 93.** Cette tendance varie d'un pays à l'autre: de 2012 à 2017, la part du marché mondial des conseillers-robots équivalait à 57 pour cent aux États-Unis, 9 pour cent en Allemagne, 8 pour cent au Royaume-Uni et 6 pour cent en Chine<sup>107</sup>. En général, aux États-Unis, les plateformes offrent des degrés plus élevés d'automatisation, tandis que celles d'Europe continentale conservent de hauts niveaux d'interaction humaine avec leurs clients<sup>108</sup>.
- 94.** Les entreprises de la fintech ont favorisé l'évolution vers les conseillers-robots et les fenêtres de discussion, et occupent la première place sur ce marché, tandis que des institutions financières établies essaient de rattraper leur retard dans la course à la numérisation. En particulier, les caisses de pensions adoptent de plus en plus les conseillers-robots pour leurs services de gestion d'actifs et ciblent spécialement les clients aisés<sup>109</sup>. Si ces conseillers-robots remplacent quelques emplois, ils en créent aussi de nouveaux, tels que ceux des travailleurs qui alimentent les fenêtres de discussion et des programmeurs supplémentaires.
- 95.** L'évolution technologique a également facilité le recours à des travailleurs des plateformes numériques dans le secteur financier. En 2019, 7 pour cent des employés des institutions financières dans le monde étaient des travailleurs des plateformes numériques. PricewaterhouseCoopers (PwC) estime que d'ici quelques années, ce chiffre oscillera entre 15 et 20 pour cent<sup>110</sup>.

<sup>102</sup> Ernst et al., *The economics of artificial intelligence*, 9.

<sup>103</sup> Ernst et al., *The economics of artificial intelligence*.

<sup>104</sup> Béziade et Assayag, *L'impact du numérique sur les métiers de la banque*, 24.

<sup>105</sup> Forum économique mondial, «This was the year automation started taking over the workforce».

<sup>106</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 82.

<sup>107</sup> CBInsights, «A Wealth Tech World: Mapping Robo-Advisors Around The Globe», Research Briefs, 21 avril 2017.

<sup>108</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 85.

<sup>109</sup> OCDE, *Financial Markets, Insurance and Private Pensions*, 87.

<sup>110</sup> PwC, *The productivity agenda: moving beyond cost reduction in financial services*, 2019, 14.

## 3.2. Compétences et apprentissage tout au long de la vie

96. Les systèmes d'apprentissage tout au long de la vie et de développement des compétences sont essentiels pour investir dans les capacités de la main-d'œuvre actuelle et future, renforcer le travail décent et opérer une transition juste vers un avenir du travail où le secteur financier tire pleinement parti des avantages de la numérisation tout en répondant aux besoins des travailleurs dont les emplois vont probablement être supprimés.

### 3.2.1. Besoins en compétences et demande future de compétences dans le secteur financier

97. Alors que la précédente vague d'automatisation a remplacé des activités «physiques», l'intelligence artificielle, ainsi que la technologie des registres distribués, l'automatisation robotisée des processus et l'analyse des données remplacent des opérations «mentales», ce qui entraîne à la fois des changements de poste, une complémentarité des tâches et une expansion des fonctions. Ces trois dynamiques façonneront les politiques de l'emploi et le développement des compétences utiles, et il pourrait être nécessaire de mettre en place des politiques plus vastes en matière de technologie et d'innovation pour orienter les progrès technologiques de façon socialement acceptées <sup>111</sup>.

#### Développement des compétences dans le secteur financier numérique

98. La numérisation des services financiers, qu'elle fasse intervenir des entreprises de la fintech ou résulte de l'adoption des technologies par les institutions financières traditionnelles, modifie le profil de qualifications du secteur. Toutefois, le secteur éprouve des difficultés à préparer sa main-d'œuvre à faire face au processus de numérisation en raison du manque de travailleurs qualifiés ou de l'inadéquation des compétences de la main-d'œuvre actuelle <sup>112</sup>, une situation qui pourrait exiger des investissements à long terme accrus dans les systèmes d'éducation et la formation ciblée des travailleurs.
99. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, la demande de services financiers numérisés a augmenté. Cette nouvelle réalité a modifié le comportement des clients et pourrait avoir des effets durables sur la façon dont les services financiers sont fournis. La pandémie a aggravé la pénurie de travailleurs qualifiés et les lacunes en matière de capacités, mais elle a aussi accéléré la numérisation de processus de travail, le recours au travail à distance, l'automatisation de tâches et la numérisation des méthodes de perfectionnement et d'actualisation des compétences <sup>113</sup>.
100. Si davantage de jeunes rompus aux technologies arrivent dans le secteur financier, dans certains pays, les changements technologiques et les transformations dans ce secteur se produisent à un rythme tel que les jeunes n'entrent pas assez rapidement sur le marché du travail pour satisfaire la forte demande de compétences numériques et en matière de données <sup>114</sup>.
101. À mesure que les besoins en compétences liées à l'intelligence artificielle et à l'apprentissage machine, à l'ingénierie de la fintech et à la cybersécurité augmentent dans

<sup>111</sup> Ernst et al., *The economics of artificial intelligence*, 15.

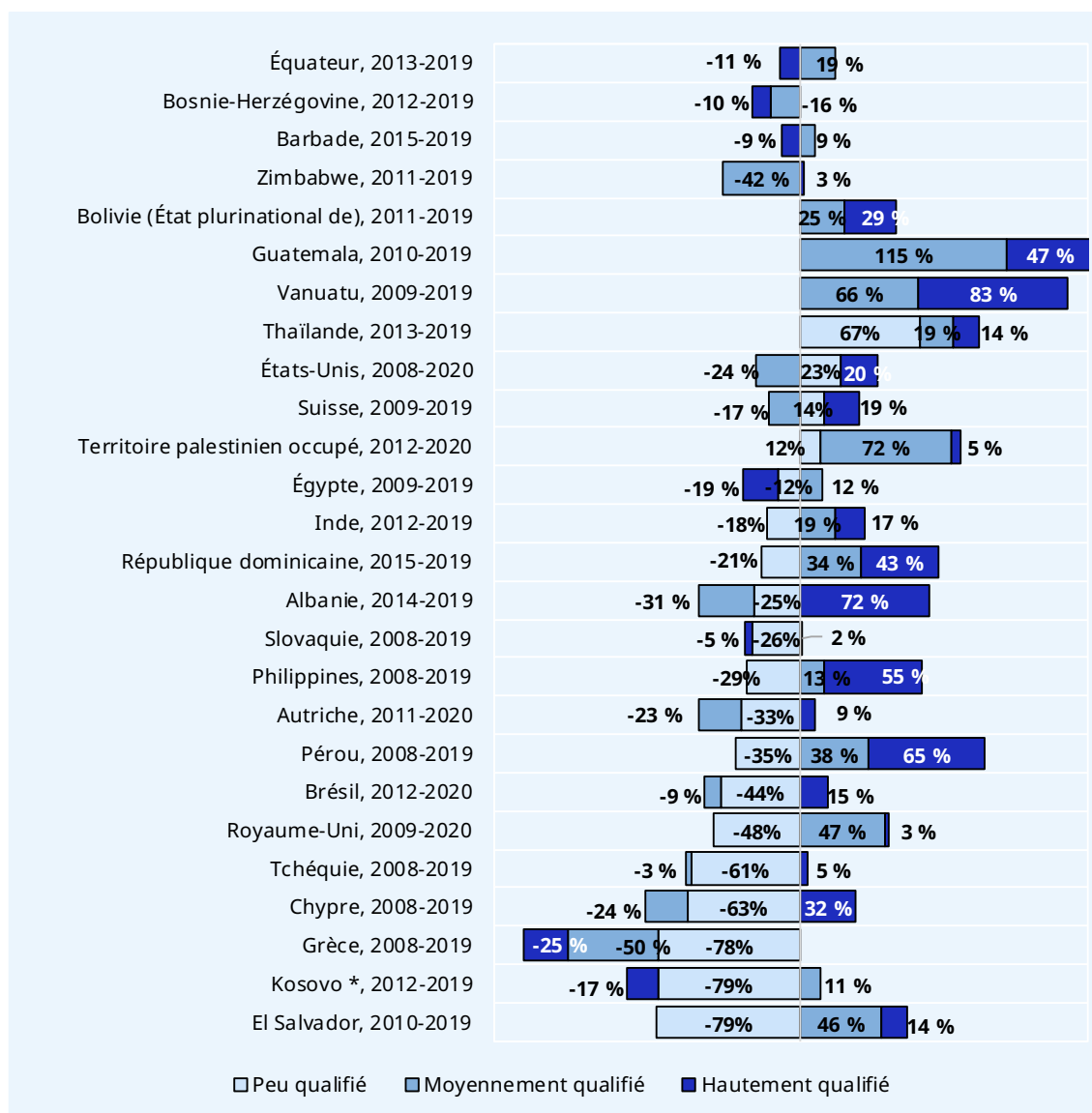
<sup>112</sup> Forum économique mondial, *The Future of Jobs Report 2018*, 2018.

<sup>113</sup> Forum économique mondial, *The Future of Jobs Report 2020*, 2020, 134.

<sup>114</sup> Accenture, *Workforce 2025: The Financial Services Skills and Roles of the Future*, 2019.

le secteur financier <sup>115</sup>, d'autres tâches et compétences, associées à des niveaux de qualification plus faibles, perdent en pertinence dans ce secteur (figure 12 et tableau 6).

► **Figure 12. Évolution du niveau de qualification dans le secteur des services financiers dans certains pays et territoires, années choisies**



\* Terme tel que défini dans la résolution n° 1244 (1999) du Conseil de sécurité de l'ONU.

Note: La classification des niveaux de qualification est normalisée au niveau international. Par conséquent, une profession, indépendamment du lieu où elle est exercée et de la personne qui l'exerce, est toujours reliée au même niveau de qualification.

Source: Microdonnées du BIT.

<sup>115</sup> Forum économique mondial, *The Future of Jobs Report 2020*.

► **Tableau 6. Professions émergentes et professions en déclin dans les services financiers**

Professions émergentes	Professions en déclin
Analystes de données et experts en données	Opérateurs sur claviers numériques
Spécialistes des mégadonnées	Secrétaires d'administration et secrétaires exécutifs
Spécialistes du marketing et des stratégies numériques	Aides-comptables, teneurs de livres et commis au service de paie
Spécialistes de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage machine	Comptables et auditeurs
Concepteurs de l'expérience utilisateur et des interactions humains-machine	Employés chargés d'informer la clientèle et employés de réception
Spécialistes de la transformation numérique	Guichetiers de banque et assimilés
Analystes de la sécurité de l'information	Employés de services statistiques ou financiers
Spécialistes des bases de données et des réseaux	Analystes financiers
Spécialistes en développement des entreprises	Assureurs
Ingénieurs de la fintech	Cadres et chefs d'opération
Spécialistes de la cybersécurité	

Source: Forum économique mondial, *The Future of Jobs Report 2020*, 2020.

## Transformation des compétences

**102.** L'évolution des compétences due à la numérisation dans le secteur financier sera liée tant à l'automatisation qu'à l'augmentation technologique (l'humain associé à la machine)<sup>116</sup>. Aux États-Unis, une étude publiée en 2019 a estimé la proportion de ces deux tendances d'ici à 2025 (tableau 7).

<sup>116</sup> Accenture, *Workforce 2025*, 5.

► **Tableau 7. Automatisation/augmentation technologique dans les secteurs bancaire et de l'assurance**

Secteur bancaire			Assurances		
Rôles	Automatisation	Augmentation	Rôles	Automatisation	Augmentation
Responsable des prêts	8 %	46 %	Agent d'assurance	8 %	46 %
Chef d'équipe, bureau et administration	8 %	44 %	Expert d'assurance, estimateur de dommages et enquêteur de sinistres	8 %	46 %
Gestionnaire de prêt et commis aux prêts	8 %	44 %	Assureur	8 %	46 %
Guichetier	7 %	44 %	Préposé au traitement des polices et des déclarations de sinistre	8 %	44 %
Employé de réception	6 %	31 %	Actuaire	3 %	46 %

Source: Accenture, *Workforce 2025: The Financial Services Skills and Roles of the Future*, 2019.

**103.** Dans ce contexte, le développement des compétences nécessaires dans un secteur financier plus numérisé doit prendre en compte non seulement les processus d'actualisation des compétences (qui visent à doter la main-d'œuvre de nouvelles connaissances et compétences afin de la préparer à adopter de nouvelles technologies), mais aussi les processus de perfectionnement des compétences (qui visent à étendre les compétences actuelles des travailleurs afin qu'ils puissent assumer de nouveaux rôles à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise) (tableau 8) <sup>117</sup>.

<sup>117</sup> PwC, *Fit to compete*, 8.

► **Tableau 8. Perfectionnement et actualisation des compétences dans le secteur financier**

Processus	Exemples
Perfectionnement	Des guichetiers passent à la commercialisation Des développeurs informatique passent à la cybersécurité Des professionnels de la conformité passent au contrôle de la qualité des algorithmes
Actualisation	Des conseillers financiers travaillent avec des conseillers-robots pour évaluer les modèles de répartition d'actifs Des spécialistes des risques utilisent des méthodes d'analyse avancées pour construire de nouveaux modèles des risques Des employés de réception travaillent en parallèle avec des agents conversationnels

Source: PwC, *Fit to compete: Accelerating digital workforce transformation in financial services*, 2019, 8.

### 3.2.2. Cadre pour la discussion sur le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie dans le secteur financier

- 104.** Pour améliorer l'accès au développement des compétences des travailleurs plus vulnérables à l'automatisation ou aux changements technologiques et exploiter toutes les possibilités qu'offre ce développement, il peut être nécessaire d'engager un dialogue social effectif et de mettre à jour les normes de compétences et les programmes de formation afin d'aider ces travailleurs à gérer efficacement la transition et de doter la main-d'œuvre du secteur financier des compétences requises pour s'adapter à l'évolution du monde.
- 105.** Les normes internationales du travail pertinentes – la convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975, et la recommandation (n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004 <sup>118</sup> – et la Déclaration du centenaire peuvent aider à mettre en place un cadre pour la discussion sur le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie dans le secteur financier.
- 106.** Les deux normes internationales du travail susmentionnées fournissent des définitions et présentent les mesures à prendre pour appliquer ou réexaminer des politiques nationales de mise en valeur des ressources humaines, d'éducation et de formation tout au long de la vie en s'appuyant sur le principe du dialogue social. Elles peuvent aider à concevoir les actions sectorielles appropriées pour les services financiers. La convention n° 142 invite à coopérer avec les organisations d'employeurs et de travailleurs lors de l'établissement de politiques et de programmes d'orientation et de formation professionnelles. De plus, conformément à la recommandation n° 195, la formulation de programmes de formation de qualité dans le secteur financier peut exiger des gouvernements qu'ils renforcent le dialogue social et la négociation collective aux niveaux sectoriel et de l'entreprise (paragraphe 5 f)) et qu'ils recourent au dialogue social pour élaborer et appliquer des politiques d'éducation et de formation tout au long de la vie (paragraphe 1).

<sup>118</sup> BIT, *Convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975, et recommandation (n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004.*

- 107.** Le cadre de compétences pour les services financiers (Skills Framework for Financial Services)<sup>119</sup>, élaboré à Singapour en tant qu'élément du plan de transformation de l'industrie des services financiers (Financial Services Industry Transformation Plan), a valeur d'exemple. Il s'agit d'un plan multipartite conçu en collaboration avec le gouvernement, les associations sectorielles et les syndicats, ainsi que d'autres acteurs nationaux clés<sup>120</sup>.
- 108.** La Déclaration du centenaire appelle l'OIT à développer son approche de l'avenir du travail centrée sur l'humain en consacrant ses efforts à promouvoir le développement des compétences en faveur des travailleurs tout au long de leur vie active en tant que responsabilité partagée entre les gouvernements et les partenaires sociaux, et à veiller à ce que les systèmes d'éducation et de formation soient adaptés aux mutations que connaît le monde du travail.
- 109.** Dans ce cadre, les gouvernements, les universités, les établissements de formation professionnelle et les organisations d'employeurs et de travailleurs du secteur financier peuvent être amenés à collaborer pour élaborer des programmes de développement des compétences de grande ampleur en s'appuyant sur différents schémas de financement (comme des partenariats public-privé ou des systèmes de cofinancement entre les gouvernements, les travailleurs et les entreprises) pour actualiser ou perfectionner les compétences de la main-d'œuvre du secteur en fonction des besoins et de la dynamique du marché. C'est ce qui s'est produit en 2016, pour le plan de développement des compétences mis en place dans le secteur des services financiers en Écosse, dont l'objectif était de renforcer les relations entre le secteur, les bailleurs de fonds et les établissements d'éducation, tout en offrant aux acteurs privés et publics une base pour investir dans le développement des compétences<sup>121</sup>.

### 3.2.3. Vers des politiques et des investissements en matière de développement des compétences et d'apprentissage tout au long de la vie dans le contexte d'un secteur financier numérisé

- 110.** Dans le secteur, les politiques relatives au développement des compétences et à l'apprentissage tout au long de la vie devraient viser non seulement les travailleurs hautement qualifiés, mais aussi ceux qui occupent des professions axées sur les processus plus susceptibles d'être automatisés<sup>122</sup>. Ces politiques ont encore gagné en pertinence dans le contexte de la pandémie de COVID-19, qui a accéléré le rythme et accru l'étendue du développement des compétences de la main-d'œuvre du secteur. Des études ont en effet révélé que la pandémie avait incité 30 pour cent des entreprises interrogées dans le cadre d'une enquête à accélérer la mise en place de programmes d'actualisation et de perfectionnement des compétences<sup>123</sup>.

---

<sup>119</sup> SkillsFuture Singapore, «Skills Framework for Financial Services».

<sup>120</sup> Le cadre offre des conseils sur les possibilités de carrière, les professions et les emplois, les nouvelles compétences et les programmes de formation pour améliorer les compétences. Il s'adresse à la fois aux travailleurs et aux futurs travailleurs, aux employeurs et aux prestataires de services de formation, et identifie les compétences et les qualifications de chaque poste défini dans le programme.

<sup>121</sup> Skills Development Scotland, *Skills Investment Plan for Scotland's financial services sector*, deuxième édition, 2016.

<sup>122</sup> Accenture, *Workforce 2025*, 15.

<sup>123</sup> Forum économique mondial, *The Future of Jobs Report 2020*, 134.



- 111.** Si le perfectionnement des compétences numériques joue un rôle important dans la réalisation des objectifs des institutions du secteur financier, il ne peut se faire que par des interventions inclusives qui améliorent le bien-être de tous les travailleurs, y compris les travailleurs indirects ou ceux qui travaillent à temps partiel <sup>124</sup> et dans le cadre de nouvelles modalités de travail. Il sera essentiel de promouvoir l'acquisition de compétences, les aptitudes et les qualifications de tous les travailleurs tout au long de leur vie professionnelle pour combler les déficits de compétences actuels et futurs tout en répondant aux besoins du marché du travail.
- 112.** Pour cibler les transformations à venir et l'adaptation des employeurs aux nouvelles réalités et/ou aux nouveaux postes et professions, les pays devront assurer l'acquisition de compétences de base, numériques et spécialisées par les personnes qui rejoignent la main-d'œuvre, ainsi que le perfectionnement et l'actualisation des compétences des travailleurs actuels en préparant les systèmes d'éducation à répondre aux besoins du marché du travail.
- 113.** Les politiques et les investissements en matière de développement des compétences dans le secteur financier devront tenir compte de l'évolution démographique sur le marché du travail, caractérisée par le vieillissement de la main-d'œuvre dans les pays développés et une main-d'œuvre jeune en augmentation dans les pays en développement <sup>125</sup>. D'emblée, il est nécessaire de formuler des stratégies de développement des compétences pour faire en sorte que les travailleurs plus âgés perfectionnent leurs aptitudes numériques et restent plus longtemps sur le marché du travail.
- 114.** Il faudra associer les efforts de familiarisation au numérique à des mesures gouvernementales plus vastes visant à garantir l'égalité d'accès des femmes et des hommes à une éducation de qualité et à une formation appropriée. Dans le même temps, les systèmes d'éducation devront mettre davantage l'accent sur les aptitudes et sur une combinaison de compétences manuelles, sociales et cognitives pour faciliter la mobilité professionnelle et géographique des travailleurs <sup>126</sup>, particulièrement pertinente dans le secteur financier.
- 115.** Les déficits de compétences peuvent être particulièrement évidents dans les MPME actives dans le secteur financier, lesquelles peuvent avoir davantage besoin d'accéder à des possibilités de développement des compétences, mais sont moins susceptibles d'être en mesure de financer leur propre acquisition d'aptitudes. Les partenariats entre de petites entreprises et des fournisseurs de services numériques, rendus possibles grâce aux pôles d'innovation, se sont révélés utiles pour assurer le transfert de technologies <sup>127</sup>.

### 3.3. Protection sociale et conditions de travail

- 116.** La numérisation, la mondialisation et l'évolution démographique ont provoqué des changements sans précédent qui pourraient avoir des répercussions sur les inégalités existantes ou en créer de nouvelles. Il faudra donc adapter les systèmes de protection sociale et la protection des travailleurs au rythme et à l'ampleur de ces transformations.

---

<sup>124</sup> PwC, *Fit to compete*, 5.

<sup>125</sup> BIT, *Systèmes et politiques de développement des compétences pour la main-d'œuvre de demain*, Commission mondiale sur l'avenir du travail, Note d'information n° 8, 2018.

<sup>126</sup> Ernst et al., *The economics of artificial intelligence*, 19.

<sup>127</sup> Antonio Crupi et al., «The digital transformation of SMEs – a new knowledge broker called the digital innovation hub», dans *Journal of Knowledge Management* 24, n° 6 (2020), 1263-1288.

- 117.** L'OIT dispose d'un corpus de normes internationales du travail qui protègent les conditions de travail et cherchent à les améliorer. De plus, la Déclaration du centenaire appelle les États Membres à veiller à ce que les individus tirent parti des mutations qui s'opèrent dans le monde du travail en assurant un «accès universel à une protection sociale complète et durable» et en renforçant les institutions de protection des travailleurs, notamment par la fixation d'un salaire minimum adéquat, la limitation de la durée du travail et des mesures propres à garantir la sécurité et la santé au travail.

### 3.3.1. Protection sociale

- 118.** Les changements dans l'organisation du travail que connaît le secteur des services financiers sont dus en partie à l'émergence d'entreprises de la fintech et de services financiers en ligne. Une étude du BIT a montré qu'en Asie les innovations numériques stimulent les changements dans les modèles de fonctionnement du secteur financier et attirent des spécialistes des TIC vers des secteurs précis, en particulier les services financiers (par exemple, en Indonésie)<sup>128</sup>. Si ces transformations offrent une plus grande souplesse aux travailleurs comme aux entreprises, elles peuvent aussi avoir d'importantes répercussions sur l'adéquation des systèmes de protection sociale et sur les prestations applicables aux travailleurs du secteur financier, surtout lorsque les systèmes de protection sociale se fondent depuis toujours sur la position professionnelle et les années de contributions<sup>129</sup>.
- 119.** La crise financière de 2008 – qui a entraîné la perte de milliers d'emplois dans le secteur financier<sup>130</sup> – a mis en lumière la nécessité de renforcer les synergies entre la protection en cas de chômage et des politiques actives du marché du travail consistant en un ensemble de mesures destinées à rapprocher l'offre et la demande d'emploi, à améliorer les compétences des demandeurs d'emploi et à les adapter à un marché du travail plus numérisé, ainsi que de prévoir des aides à l'emploi et des subventions salariales. Il conviendra d'adapter ces mesures à la transformation numérique du secteur, en consolidant le lien entre les systèmes de protection sociale, le développement des compétences et les stratégies de création d'emplois.

### 3.3.2. Changements dans l'organisation du travail

- 120.** Les applications technologiques dans le secteur des services financiers favorisent et accélèrent les changements dans l'organisation du travail (par exemple, le télétravail) et dans certains cas, dans les formes d'emploi découlant de la numérisation (par exemple, le recours accru au travail à la demande ou à l'externalisation des travailleurs des TIC). Dans les deux cas, des effets interdépendants se font sentir sur les conditions de travail – temps de travail, périodes de repos, avantages – et sur la sécurité et la santé au travail, notamment les questions liées à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et à la protection des données.

#### Télétravail et aménagement du temps de travail

- 121.** L'aménagement du temps de travail influence directement le quotidien des travailleurs, au même titre que les résultats, la productivité et la compétitivité des entreprises. Les

---

<sup>128</sup> BIT, *Skills shortages and labour migration*, 10 (un rapport de synthèse est disponible en français).

<sup>129</sup> Commission européenne et Fondazione G. Brodolini, *Access to social protection for all forms of employment: Assessing the options for a possible EU initiative*, 2018.

<sup>130</sup> BIT, *Incidence de la crise financière sur les travailleurs du secteur de la finance*, GDFFSW/2009, 2009, 16 et suiv.

mutations que connaît le monde du travail, facilitées par les applications technologiques, modifient la conception des dimensions traditionnelles du temps et de l'espace au travail <sup>131</sup>. Si le développement du télétravail et du travail mobile basé sur les TIC permet de réduire les temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail et le stress qu'ils engendrent, et – dans une certaine mesure – d'améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, il peut aussi accroître l'intensité du travail <sup>132</sup> lorsque les horaires de travail s'allongent et sont plus arbitraires et que les temps de repos se réduisent.

- 122.** Ces modalités de travail se sont avérées particulièrement utiles pendant la pandémie de COVID-19, car elles ont permis de garantir la continuité des services financiers essentiels (encadré 1). Une étude européenne réalisée en 2020, avant la pandémie de COVID-19, rangeait déjà les services financiers au nombre des secteurs à forte proportion de travailleurs en télétravail (43 pour cent), après le secteur de l'information et de la communication (57 pour cent) et les activités professionnelles et scientifiques (53 pour cent) <sup>133</sup>. Dans le secteur financier, les techniciens et les cadres sont les travailleurs les plus représentés dans ce type de modalités de travail. Une autre étude européenne menée en 2020, durant la pandémie, confirme que c'est dans le secteur des services, comme les services financiers, que le travail à domicile est le plus répandu <sup>134</sup>.
- 123.** Si, en temps normal, le télétravail peut être associé à une plus forte productivité des travailleurs et à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, la pandémie de COVID-19 a mis en évidence les lacunes dans les conditions de travail et des problèmes liés au temps de travail et au droit à la déconnexion. De nouvelles formes de surveillance et de contrôle du personnel peuvent ajouter encore du stress et de l'anxiété à une situation déjà particulière <sup>135</sup>.
- 124.** À cause de la pandémie, un plus grand nombre de personnes travaillent en permanence à domicile ou, du moins, le font régulièrement <sup>136</sup>. Dans ce contexte, l'égalité de traitement et la protection des travailleurs telles qu'établies par la convention (n° 177) sur le travail à domicile, 1996, peuvent se révéler pertinentes. Elles englobent la protection contre la discrimination, l'accès à des régimes de sécurité sociale et des mesures de sécurité et de santé au travail <sup>137</sup>.

### ► Encadré 1. La pandémie de COVID-19 et les modalités de travail dans le secteur financier

Pendant la pandémie de COVID-19, le secteur financier a dû à la fois gérer la crise économique engendrée par la pandémie – en assurant le paiement numérique des salaires, en accordant des prêts, en apportant un soutien financier à certains secteurs et en libérant des entreprises <sup>1</sup>, surtout des PME, de leurs obligations de paiement – et gérer ses propres activités et sa main-d'œuvre.

<sup>131</sup> BIT, *Garantir un temps de travail décent pour l'avenir*, Conférence internationale du Travail, ILC.107/III (B), 2018.

<sup>132</sup> Eurofound et BIT, *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, 2017 (une [synthèse](#) est disponible en français).

<sup>133</sup> Eurofound, *Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age*, New forms of employment series, 2020, 9 (une [synthèse](#) est disponible en français).

<sup>134</sup> Eurofound, *COVID-19: Implications for employment and working life*, série sur la COVID-19, 2021, 12 (une [synthèse](#) est disponible en français).

<sup>135</sup> Eurofound, *Employee monitoring and surveillance: The challenges of digitalisation*, 2020, 4, 26, 29 et 36.

<sup>136</sup> BIT, *Working from Home: Estimating the worldwide potential*, note de synthèse, 2020.

<sup>137</sup> BIT, *Promouvoir l'emploi et le travail décent dans un monde en mutation*, Conférence internationale du Travail, ILC.109/III (B), 2020, paragr. 622.

La crise a par ailleurs donné un coup d'accélérateur à l'utilisation des technologies numériques dans le secteur financier, confortant ainsi les arguments en faveur de l'assouplissement du cadre réglementaire, nécessaire pour gérer la réponse au COVID-19, tant au niveau des services fournis qu'à celui des conditions de travail. À titre d'exemple, dans de nombreux pays, les mesures de confinement ont favorisé les paiements numériques utilisés pour acheter du divertissement, des provisions et d'autres produits sur des plateformes en ligne.

Nombre des travailleurs des services financiers étant considérés comme essentiels, les mesures prises par les entreprises visaient à garantir la continuité des principales opérations financières en élargissant les modalités de travail à domicile, ce qui a exigé une plus grande flexibilité de la part de la main-d'œuvre. De nombreuses banques multinationales adoptent actuellement des stratégies durables de promotion du travail à domicile et certaines annoncent l'adoption, en consultation avec les syndicats, de politiques destinées à accroître la flexibilité offerte au personnel après la pandémie de COVID-19.

Toutefois, beaucoup de ces travailleurs de première ligne n'ont pas été en mesure de travailler de chez eux, car toutes les tâches ne peuvent pas être effectuées à distance et/ou numériquement. Dans certains cas, la pandémie, qui a fait peser un lourd fardeau financier sur les banques, a mis à rude épreuve les relations professionnelles nationales dans le secteur financier en accélérant au sein de la main-d'œuvre des changements en partie facilités par la numérisation.

Les mesures visant à faire face au COVID-19 sur les lieux de travail du secteur financier ont confirmé la nécessité d'un dialogue plus efficace associant les partenaires sociaux pour négocier le changement de l'organisation du travail tout en renforçant les compétences et les qualifications, compte tenu de l'utilisation croissante des technologies avancées.

Dans ce contexte, la négociation collective s'est avérée essentielle pour négocier la réponse au COVID-19 dans le secteur financier (par exemple, en Argentine, en Italie et au Pakistan <sup>2</sup>). Des accords paritaires sectoriels ont ainsi permis aux parties d'établir des règles concernant les responsabilités des employeurs envers les travailleurs, d'appliquer des normes de sécurité et de santé pour le personnel et les clients, et de réglementer les relations entre les salariés et la direction.

<sup>1</sup> Nadir França, «COVID-19: Financial technologies supporting the economic resilience of countries during the crisis», *Foraus Blog* (blog), 27 juillet 2020.

<sup>2</sup> UNI Global Union, «Covid-19: Pakistan Bank Insurance & Financial Employees Federation (PBIFEF) secures better terms & protection for workers», 2020.

- 125.** Dans certains cas, le secteur financier de plus en plus numérisé a eu recours à l'externalisation, à la sous-traitance, aux contrats à la demande et à des emplois dans le cadre de projets. Étant donné que ces formes d'emploi risquent davantage de présenter des lacunes de protection, en droit et dans la pratique <sup>138</sup>, il est important de renforcer les institutions du marché du travail et de veiller à ce que ces nouvelles formes d'emploi «stimulent les possibilités de progrès social et économique, permettent le travail décent et soient propices au plein emploi productif et librement choisi» <sup>139</sup>.

### 3.3.3. Sécurité et santé au travail

- 126.** La convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, s'applique à toutes les branches d'activité économique et à tous les travailleurs dans ces branches <sup>140</sup>. Cette

<sup>138</sup> BIT, *Conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi*, GB.323/POL/3, 2015, 53, paragr. 2.

<sup>139</sup> BIT, *Déclaration du centenaire*.

<sup>140</sup> BIT, *Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981*. Voir aussi le *protocole de 2002 relatif à la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981*, et la *convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006*.

norme est particulièrement pertinente dans le cas d'activités en ligne ou d'un travail isolé, de plus en plus courant dans le secteur financier.

- 127.** La numérisation s'accompagne de tout un éventail de défis et d'opportunités en matière de sécurité et de santé au travail dont il faut tenir compte au moment d'évaluer les risques et de réglementer les modalités de travail dans un secteur des services financiers de plus en plus numérisé (encadré 2).

► **Encadré 2. Santé et sécurité au travail: opportunité et défis liés à la numérisation**

Opportunités	Défis
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réduction des risques psychosociaux</b> (meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Augmentation de certains risques psychosociaux</b> (dont insécurité de l'emploi, cyberharcèlement, stress technologique).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soustraction de travailleurs aux environnements dangereux</b> (les travailleurs sont plus à même d'abandonner les tâches répétitives et stressantes susceptibles d'entraîner des troubles physiques ou des risques pour la santé mentale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Augmentation des risques pour la sécurité et la vie privée</b> (collecte et enregistrement de données personnelles).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promotion de la santé et meilleures mesures de prévention</b> (collecte et partage améliorés de données fiables sur la sécurité et la santé au travail, et suivi en temps réel des comportements à risque pour en tenir compte dans les stratégies de promotion de la santé).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Augmentation des risques liés à la conformité</b> (il est plus difficile pour les employeurs de s'acquitter de leurs obligations en matière de sécurité et de santé au travail lorsque les salariés travaillent ailleurs que dans un lieu de travail précis; il est difficile aux autorités chargées de l'application des lois, c'est-à-dire les services de l'inspection du travail, de contrôler les conditions réelles dans les lieux de travail: <i>a</i>) parce qu'elles doivent respecter l'inviolabilité du domicile privé; et <i>b</i>) en raison du plus grand nombre de lieux de travail dispersés).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Augmentation des risques ergonomiques</b> (utilisation accrue d'appareils mobiles et de nouvelles formes d'interaction homme-machine).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Difficultés liées à la gestion de la sécurité et la santé au travail</b> (à cause d'une main-d'œuvre plus diversifiée et dispersée, du remplacement d'emplois par la technologie et de la transformation des emplois).</li> </ul>

Source: Adapté de BIT, *La sécurité et la santé au cœur de l'avenir du travail: Mettre à profit 100 ans d'expérience*, 2019, 32.

- 128.** Les innovations numériques offrent la possibilité d'améliorer la sécurité sur le lieu de travail et d'accroître la flexibilité en ce qui concerne le temps et le lieu de travail (modalités de travail souples, lieux de travail virtuels, travail participatif, espaces de travail partagés). Le suivi en temps réel des comportements à risque peut améliorer la prévention et fournir des informations aux fins de la promotion de la santé. Par ailleurs, l'utilisation des technologies

peut réduire l'exposition à des environnements dangereux et améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

- 129.** La flexibilité quant au temps et au lieu de travail peut aussi créer de nouveaux risques pour la sécurité et la santé (comme des risques psychosociaux, des troubles musculo-squelettiques et des situations de stress). Certaines études menées à l'échelle mondiale ont mis en évidence des problèmes liés au stress dans le secteur bancaire, souvent liés à de mauvaises conditions de travail, à des changements dans l'environnement de travail et à l'insécurité de l'emploi (par exemple, à la suite d'une restructuration)<sup>141</sup>, et à des processus de restructuration<sup>142</sup>.
- 130.** Dans certains cas, la surveillance mise en place pour contrôler et évaluer les performances des salariés peut potentiellement mener à des objectifs irréalisables<sup>143</sup>, ce qui n'est pas sans conséquences sur la santé physique et mentale des travailleurs et peut se traduire par une augmentation de l'absentéisme, comme le montre une étude réalisée dans le secteur financier en Irlande<sup>144</sup>.

### 3.3.4. Violence et harcèlement au travail

- 131.** Le secteur des services financiers n'est pas à l'abri de la violence et du harcèlement au travail, y compris de la violence physique et psychologique et de la violence impliquant des tiers<sup>145</sup> dont traite la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019<sup>146</sup>.
- 132.** En Australie, une enquête nationale de la Commission australienne des droits de l'homme a constaté une forte prévalence du harcèlement sexuel au travail dans le secteur financier et des assurances (39 pour cent) qui affiche un taux supérieur au taux national (33 pour cent)<sup>147</sup>. Des jeunes femmes travaillant dans le secteur financier ont indiqué qu'elles faisaient l'objet de discrimination ou de harcèlement en raison de leur genre<sup>148</sup>.
- 133.** En règle générale, les technologies peuvent être utilisées pour surveiller et détecter les abus et les comportements violents dans tous les secteurs. Elles peuvent faciliter la collecte et l'analyse de données sur la violence au travail, et les médias sociaux et les téléphones mobiles peuvent servir à déceler les stéréotypes et le harcèlement.
- 134.** Toutefois, les applications numériques peuvent aussi accroître la vulnérabilité des travailleurs à la violence au travail<sup>149</sup>. La multiplication des restructurations et la hausse de la concurrence dues à la numérisation, les produits numériques et les modalités de prestation de services nouveaux et complexes, ainsi que la surveillance basée sur la

<sup>141</sup> Gabriele Giorgi *et al.*, «Work-Related Stress in the Banking Sector: A Review of Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences», dans *Frontiers in Psychology* 8, article 2166 (2017).

<sup>142</sup> Eurofound, *ERM report 2018: Impact of restructuring on working conditions*, 2018, 22-25 (une synthèse est disponible en français).

<sup>143</sup> Wolfgang Haider *et al.*, «Shaping industrial relations in a digitalising services industry: regional report for Continental Europe», dans *ZSI – Zentrum für Soziale Innovation*, 2018.

<sup>144</sup> Michelle O'Sullivan *et al.*, *Technology, Work & Skills: The Impact of Technology on Employees, Report 1, 2019* (Kemmy Business School, Université de Limerick, 2019).

<sup>145</sup> BIT, *Violence and stress at work in financial services*, Département des activités sectorielles du BIT, Working Paper n° 210, 2003.

<sup>146</sup> BIT, *Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement*, 2019.

<sup>147</sup> Commission australienne des droits de l'homme, *Respect@Work: Sexual Harassment National Inquiry Report (2020)*, 2020.

<sup>148</sup> Laura Noonan, «Millennial women in finance still face harassment», dans *Financial Times*, 8 mars 2018.

<sup>149</sup> Phoebe V. Moore, *The Threat of Physical and Psychosocial Violence and Harassment in Digitalized Work*, BIT, 2018.

technologie peuvent exposer les travailleurs du secteur financier à des pressions psychologiques provoquées par le stress lié au travail <sup>150</sup>.

### 3.4. Principes et droits fondamentaux au travail

**135.** Tous les travailleurs du secteur financier sont couverts par les normes internationales du travail et les principes et droits fondamentaux au travail, ce qui leur donne des moyens d'agir et en même temps les protège.

#### 3.4.1. Représentation des travailleurs et des employeurs et négociation collective dans le secteur des services financiers

**136.** Les travailleurs comme les employeurs du secteur financier bénéficient des droits consacrés par la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949.

**137.** Des données recueillies entre 2003 et 2017 montrent que le taux de syndicalisation dans le secteur financier n'a cessé de diminuer dans les pays: la baisse a été de 49 pour cent au Royaume-Uni, de 68 pour cent en Australie et de 6 pour cent aux États-Unis (où le taux était déjà très faible: 2,40 pour cent en 2017) <sup>151</sup>.

**138.** Alors que le secteur financier semble organisé dans l'ensemble, les changements qui s'y opèrent, et notamment l'ampleur et le rythme de la numérisation, peuvent compromettre la capacité des travailleurs de se syndiquer et de négocier collectivement. En outre, les modèles des plateformes, caractérisés par des travailleurs moins attachés à un lieu de travail physique et moins intéressés par une adhésion syndicale, compliquent davantage l'organisation et la négociation collective traditionnelles <sup>152</sup>.

**139.** Des études récentes présentent les stratégies auxquelles les syndicats recourent pour faire entendre la voix des travailleurs de l'économie numérique <sup>153</sup> et faire face aux effets de la numérisation sur les compétences, la mobilité interne et les licenciements. Tel est le cas de l'accord multi-employeurs de 2018 conclu en Roumanie entre le syndicat du secteur bancaire, Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci (FSAB), et l'Association des employeurs du secteur des services financiers (FinBan), et de stratégies visant à revoir les systèmes de financement de la sécurité sociale en Uruguay pour tenir compte de la diminution de l'emploi dans le secteur <sup>154</sup>.

**140.** Certains syndicats ont commencé à fournir des services aux travailleurs des plateformes numériques en collaborant avec d'autres organisations proches de ces travailleurs, en accueillant ces travailleurs parmi leurs membres ou en les aidant à s'organiser <sup>155</sup>. Par

<sup>150</sup> BIT, *Violence and stress at work in financial services*.

<sup>151</sup> Jelle Visser, *Base de données ICTWSS*, version 6.0, juin 2019, consultée le 25 octobre 2020.

<sup>152</sup> Commission européenne, *Employment and Social Developments in Europe: Annual Review 2018*, 165.

<sup>153</sup> Hannah Johnston et Chris Land-Kazlauskas, *Représentation, voix et négociation collective: l'organisation à la demande dans l'économie des plates-formes numériques*, Série des conditions de travail et d'emploi n° 94, 2018.

<sup>154</sup> Ștefan Guga et Marcel Spatari, *Retour des négociations dans les banques: Le rôle de la numérisation en faveur des syndicats roumains*, Friedrich-Ebert-Stiftung, septembre 2020; et Lucía Pittaluga et al., *Banking on Training and Pensions: How a Uruguayan union negotiates automation in the financial sector*, Friedrich-Ebert-Stiftung, septembre 2020.

<sup>155</sup> Commission européenne, *Employment and Social Developments in Europe*, 166-167.

exemple, à Singapour, la Singapore FinTech Association est désormais affiliée au Congrès national des syndicats <sup>156</sup>.

- 141.** Certains employeurs estiment que la numérisation estompe les frontières entre les secteurs, en particulier entre l'économie en ligne et l'économie traditionnelle <sup>157</sup>. Dans le secteur des services financiers, cela peut signifier que des entreprises couvrent un éventail d'activités plus diversifié, englobant différents secteurs (de la finance et des TIC au commerce de détail), ce qui peut compliquer la représentation efficace des intérêts propres à un secteur.

### 3.4.2. Travail forcé et le rôle du secteur financier

- 142.** Plus de 40 millions de personnes sont victimes d'exploitation par le travail forcé ou d'autres formes d'esclavage. Le travail forcé et la traite des êtres humains produisent environ 150 milliards de dollars É.-U. de bénéfices par an <sup>158</sup>. De plus, le manque d'accès à des services financiers sûrs et licites – dont le crédit – peut encore contribuer à l'esclavage moderne et à la traite des êtres humains <sup>159</sup>.
- 143.** Les technologies numériques, y compris les paiements numériques, peuvent aider à faire baisser les coûts associés à la collecte d'argent et à l'obtention de crédits, et faciliter le contrôle du devoir de diligence lors de transactions financières <sup>160</sup>. Par ailleurs, la transition vers le paiement numérique des salaires pourrait contribuer à réduire le risque de retenue du salaire par des employeurs (un indicateur de travail forcé).

### 3.4.3. Égalité de genre et non-discrimination dans le secteur des services financiers

- 144.** En général, les technologies et les applications d'intelligence artificielle sont susceptibles de réduire les préjugés fondés sur la race, la nationalité ou le genre dans la fourniture de services financiers, ainsi que dans les processus du secteur en matière de recrutement ou de promotion. Toutefois, une réglementation peut se révéler nécessaire pour veiller à ce que les dirigeants et les employés sachent quand elles sont utilisées et comment elles fonctionnent réellement, et pour éviter tout biais algorithmique par l'introduction de données injustes ou corrompues. S'il est vrai que la discrimination liée à l'emploi se fonde sur différents motifs <sup>161</sup>, la présente partie se concentre sur la discrimination fondée sur le genre.
- 145.** La numérisation peut favoriser l'accès des femmes à des emplois dans le secteur financier, car elle permet des modalités de travail souples et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Toutefois, cela pourrait ne pas suffire si la discrimination fondée sur le genre est systémique sur le marché du travail. Par exemple, en Amérique du Nord, les femmes sont sous-représentées dans les professions de niveau supérieur du secteur financier où elles n'occupent que 19 pour cent de ce type de postes; la proportion est encore

---

<sup>156</sup> Seow Bei Yi, «More PMEs from fintech, banking and financial services get union representation», dans *The Straits Times*, 11 janvier 2019.

<sup>157</sup> Commission européenne, *Employment and Social Developments in Europe*, 167-168.

<sup>158</sup> BIT, *Profits and Poverty: The Economics of Forced Labour*, 2014, 13.

<sup>159</sup> Centre de recherche sur les politiques de l'Université des Nations Unies, *Unlocking Potential: A Blueprint for Mobilizing Finance Against Slavery and Trafficking*, 2019, 2.

<sup>160</sup> Centre de recherche sur les politiques de l'Université des Nations Unies, *Unlocking Potential*.

<sup>161</sup> BIT, *Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession)*, 1958.



plus faible pour les femmes de couleur <sup>162</sup>. Selon une récente étude du BIT menée auprès de 726 entreprises du secteur financier et de l'assurance, en moyenne, les femmes occupent 30 pour cent des postes de haut niveau et 29 pour cent des postes de direction; seulement 18 pour cent environ des entreprises sont dirigées par une présidente-directrice générale et les femmes représentent 22 pour cent des membres des conseils d'administration <sup>163</sup>.

- 146.** La numérisation influe de différentes façons sur l'égalité de genre et l'accès des travailleurs à l'égalité des chances. D'une manière générale, les femmes pourraient ne pas bénéficier des possibilités que la numérisation offre dans les emplois où elle est à l'œuvre – comme la gestion, l'informatique, les professions basées sur les sciences, les technologies, l'ingénierie et les mathématiques (STIM) et l'entrepreneuriat – dans lesquels les femmes sont encore sous-représentées <sup>164</sup>.
- 147.** Les femmes exerçant des métiers liés aux TIC peuvent être laissées à la traîne de l'apprentissage tout au long de la vie, en raison des conflits entre les besoins de formation et les responsabilités familiales <sup>165</sup>. Si des investissements ne sont pas faits dans le potentiel humain pour permettre aux individus de se former, d'actualiser leurs compétences et de se perfectionner, et si l'emploi des femmes dans les technologies n'est pas encouragé, les disparités entre hommes et femmes persisteront dans les postes de direction et de haut niveau.
- 148.** Pour venir à bout de ces obstacles, il faudrait que les gouvernements mettent en place des mesures pour concilier, d'une part, la promotion des femmes dans les emplois basés sur la technologie et les STIM et, de l'autre, les politiques visant à promouvoir l'égalité des chances, de participation et de traitement, une meilleure répartition des responsabilités familiales et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. De telles mesures peuvent aussi prévoir des investissements dans des infrastructures sociales (comme des structures d'accueil) pour que les femmes puissent réintégrer le marché du travail.

### 3.5. Dialogue social

- 149.** Comme dans d'autres secteurs, le dialogue social peut être utilisé dans le secteur financier pour résoudre les problèmes, protéger les droits au travail, faciliter la fixation des salaires et améliorer les conditions de travail, dans un contexte de profondes mutations dues au ralentissement économique et à la numérisation.
- 150.** Les modalités du dialogue social et des relations professionnelles concernant les conditions de travail et d'emploi et les conséquences de la transformation numérique pour les entreprises et les travailleurs du secteur des services financiers varient selon les pays et les régions. Ces interactions peuvent avoir lieu au niveau de l'entreprise et du pays, et entre pays.

#### 3.5.1. Le dialogue social dans le contexte de la numérisation du secteur des services financiers

- 151.** Le dialogue social a été utilisé par le passé pour répondre, entre autres, à des changements plus profonds dans le secteur des services financiers (tels que les fusions, les

<sup>162</sup> McKinsey & Company, *Closing the gap: Leadership perspectives on promoting women in financial services*, 2018.

<sup>163</sup> BIT, *Women in Business and Management: The business case for change – Sectorial snapshots*, deuxième édition, 2020, 13.

<sup>164</sup> Alina Sorgner et al., *The Effects of Digitalization on the Gender Equality in the G20 economies*, Women20 Study, 2017.

<sup>165</sup> Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes (EIGE), *Women and men in ICT: a chance for better work-life balance*, Research note, 2018, 29.

restructurations de l'après-crise ou l'externalisation). Cependant, la numérisation remet en question l'organisation, le lieu et la définition du travail <sup>166</sup>, et risque de compliquer le dialogue social sous toutes ses formes. Cela peut s'appliquer également au secteur des services financiers, dont les modèles de fonctionnement et la main-d'œuvre connaissent une numérisation rapide (c'est le cas par exemple des services financiers fournis par des plateformes numériques ou des entreprises de la fintech ou de l'assurtech non rattachées à des banques physiques).

- 152.** L'extension des mécanismes de dialogue social aux travailleurs engagés dans des formes d'emploi nouvelles dépendra des décisions stratégiques que prendront les pays ou les régions pour adapter la réglementation en vue de faire bénéficier ces travailleurs des droits applicables <sup>167</sup>.

### La participation des partenaires sociaux au dialogue concernant la numérisation

- 153.** Au niveau national, des initiatives ont été lancées en vue de concilier bien-être au travail, droit à la déconnexion, productivité et compétitivité dans le secteur, et de discuter des changements dans le cadre de diverses formes de dialogue social <sup>168</sup>. C'est le cas de l'accord contraignant signé en Espagne en octobre 2020 entre l'Association bancaire espagnole (AEB) et les fédérations syndicales du secteur bancaire (CCOO, FINE et UGT), qui institue le droit à la déconnexion et celui de ne pas répondre aux appels téléphoniques, aux courriels et aux messages pendant les temps de repos autorisés ou les périodes de congé. Cet accord définit les règles générales applicables en matière de comptabilisation du temps de travail et de déconnexion numérique et prévoit que les travailleurs doivent recevoir – sous certaines conditions – des équipements informatiques et ergonomiques <sup>169</sup>.
- 154.** L'Italie connaît une évolution analogue, avec la signature d'un accord entre l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) (Association bancaire italienne, la Fédération autonome des banquiers italiens (FABI) et les syndicats FIRST-CISL, FISAC-CGIL, UILCA et UNISIN FALCRI-SILCEA-SINFUB en décembre 2019, et d'un protocole en 2020 <sup>170</sup>. En outre, le secteur met actuellement en place un comité national bilatéral et paritaire chargé de gérer la transformation numérique, qui devra analyser les incidences des nouvelles technologies et de la numérisation sur l'avenir du secteur bancaire et définir de nouveaux profils de compétences <sup>171</sup>. Dans le secteur des assurances, comme suite au recours accru au télétravail pendant la pandémie de COVID-19, un nouveau protocole a été signé entre les syndicats et l'organisation d'employeurs représentant les compagnies d'assurance, qui établit des directives sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, le droit à la

<sup>166</sup> Forum économique mondial, *The Future of Jobs Report 2018*.

<sup>167</sup> OCDE, *Negotiating Our Way Up: Collective Bargaining in a Changing World of Work*, 2019.

<sup>168</sup> Eckhard Voss et Hannah Riede, *Numérisation et participation des travailleurs: Ce qu'en pensent les syndicats, les travailleurs au niveau de l'entreprise et les travailleurs en ligne en Europe*, Confédération européenne des syndicats, 2018.

<sup>169</sup> UNI Global Union, «Spanish unions win major gains for finance workers on teleworking and right to disconnect», 2020.

<sup>170</sup> FISAC-CIGL, «Protocollo condiviso del 28 aprile 2020, e successive integrazioni, recante "Misure di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19 per garantire l'erogazione dei servizi del settore bancario"», 2020.

<sup>171</sup> FIRST-CISL, «Accordo di rinnovo del CCNL 31 Marzo 2015 per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali», 2019.

déconnexion, la compensation des dépenses liées au travail à distance, les mesures de santé et de sécurité et l'accès à la formation <sup>172</sup>.

- 155.** En Finlande, les partenaires sociaux ont lancé une initiative conjointe dans le secteur financier, dans le cadre de laquelle la coopération entre les organisations de travailleurs et d'employeurs vise à adapter l'environnement de travail aux défis posés par la numérisation <sup>173</sup>.
- 156.** Aux niveaux régional et international, des accords-cadres mondiaux ont été conclus pour réglementer ou couvrir différentes conditions d'emploi et de travail dans le secteur <sup>174</sup>. La numérisation ayant une incidence sur le contenu du dialogue social au niveau national <sup>175</sup>, certains de ces accords traitent des questions de transformation numérique (encadré 3) et de leurs conséquences pour les droits au travail dans les différentes branches et pour les travailleurs.

► **Encadré 3. Accord-cadre international entre UNI Global Union et Crédit Agricole S.A. sur l'adaptation aux effets de la numérisation**

L'accord-cadre international conclu entre UNI Global Union et Crédit Agricole S.A. en juillet 2019 comprend non seulement des engagements fondamentaux sur la politique parentale et les conditions de travail, mais aussi un chapitre novateur sur la numérisation, qui met l'accent sur les efforts de formation et l'importance de l'employabilité. L'accord précise notamment: «Vis-à-vis de ses salariés, le groupe Crédit Agricole S.A. aspire à utiliser les potentialités des nouvelles technologies afin d'améliorer les conditions de travail en particulier en supprimant les tâches répétitives et/ou à faible valeur ajoutée ou en trouvant de nouveaux équilibres entre la vie personnelle et la vie professionnelle.» Le groupe a pris également l'engagement de s'employer, «notamment au moyen d'échanges avec les représentants syndicaux et/ou du personnel, à atténuer les impacts négatifs potentiels de ces nouvelles technologies». L'accord porte également sur la protection des données personnelles des travailleurs, que les parties s'engagent à traiter dans le respect des principes suivants: 1) licéité, loyauté et transparence des traitements; 2) limitation des finalités; 3) minimisation des données collectées; 4) exactitude; 5) limitation de la durée de conservation; et 6) sécurité. Le groupe Crédit Agricole S.A. a aussi pris l'engagement d'assurer la protection des droits des salariés sur les données les concernant: accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition, portabilité et définition de directives en cas de décès. Aux termes de l'accord, des dispositifs de géolocalisation ne peuvent être mis en place que s'ils s'avèrent nécessaires pour atteindre «un but légitime» et s'ils n'aboutissent pas à «une surveillance constante des salariés».

Source: UNI Global Union, «Crédit Agricole committed to trade union rights and freedoms in new international agreement signed today with UNI Global», 31 juillet 2019.

- 157.** En outre, au niveau européen, la numérisation et les questions liées aux TIC ont fait l'objet de déclarations régionales communes non contraignantes des comités européens de dialogue social pour le secteur bancaire et le secteur des assurances (tableau 9).

<sup>172</sup> UNI Global Union, «Italy's insurance sector unions sign landmark agreement on remote work», 2021.

<sup>173</sup> Finance Finland, «Cultivating productivity and well-being», Work in the Financial Sector.

<sup>174</sup> Commission européenne, [Database on transnational company agreements](#), Employment, Social Affairs & Inclusion, page consultée le 24 février 2020.

<sup>175</sup> Gregor Gall, *Employment Relations in Financial Services: An Exploration of the Employee Experience After the Financial Crash* (Londres: Palgrave Macmillan, 2017).

► **Tableau 9. Déclarations européennes communes concernant la numérisation et l'utilisation des technologies dans le secteur bancaire et le secteur des assurances**

Secteur bancaire		Secteur des assurances	
Titre	Date	Titre	Date
Déclaration commune d'UniCredit et du Comité d'entreprise européen sur le travail à distance	2020	Déclaration commune sur l'intelligence artificielle visant à assurer un déploiement responsable et éthique de l'intelligence artificielle dans le secteur des assurances	2021
Déclaration commune des partenaires sociaux européens du secteur bancaire relative aux effets de la numérisation sur l'emploi	2018	Suivi de la déclaration commune des partenaires sociaux européens du secteur des assurances relative aux effets sociaux de la numérisation	2019
Déclaration commune des partenaires sociaux européens du secteur bancaire relative au télétravail	2017	Déclaration commune des partenaires sociaux européens du secteur des assurances relative aux effets sociaux de la numérisation	2016
Employabilité liée aux technologies de l'information dans le secteur bancaire européen	2001	Déclaration commune des partenaires sociaux européens du secteur des assurances relative au télétravail	2015

Source: Adapté de Eurofound, *Representativeness of the European social partner organisations: Banking sector*, 2019, et Eurofound, *Representativeness of the European social partner organisations: Insurance sector*, 2019.

**158.** Plus généralement, en juin 2020, les partenaires sociaux intersectoriels européens ont signé un accord-cadre sur la numérisation. L'accord porte sur les compétences numériques et la sécurisation de l'emploi, la réglementation en matière de connexion et de déconnexion, la garantie du principe du contrôle humain sur l'intelligence artificielle. Il porte également sur le respect de la dignité humaine et la surveillance <sup>176</sup>.

### 3.5.2. Le dialogue social au service d'une meilleure gestion des incidences des changements liés aux technologies sur les entreprises et les travailleurs: thèmes clés

**159.** Les changements numériques dans le secteur des services financiers peuvent entraver ou faciliter, selon le cas, l'amélioration des conditions de travail, la protection des travailleurs et des employeurs contre les risques liés à la sécurité des données et l'offre de services financiers de qualité, responsables et durables.

**160.** La coopération et la négociation par le dialogue social à tous les niveaux, suivant le contexte et les circonstances, peuvent favoriser l'instauration d'un environnement propice à une utilisation responsable des technologies dans le secteur des services financiers. En particulier, le dialogue social sous toutes ses formes peut contribuer à l'élaboration de stratégies permettant de remédier aux effets des technologies sur les emplois et à

<sup>176</sup> BusinessEurope, SMEUnited, CEEP et CES, *European Social Partners Autonomous Framework Agreement on Digitalisation*, 2020.

l'inadéquation des compétences, de répondre aux besoins en compétences <sup>177</sup>, de concilier vie professionnelle et vie familiale grâce à des modalités de travail appropriées, de soutenir les politiques publiques visant à faciliter la transition vers un environnement de travail plus numérisé <sup>178</sup> et, plus généralement, de promouvoir de meilleures conditions de travail.

- 161.** Une série de thèmes peut orienter le dialogue social sur la numérisation dans des secteurs donnés (tableau 10). Si ces thèmes ne sont pas nouveaux, l'ampleur et la portée des changements induits par la transformation numérique peuvent imposer d'étendre le processus de négociation et de consultation à l'analyse des besoins spécifiques des services financiers numérisés et à l'évaluation des opportunités et des risques engendrés par cette transformation.

► **Tableau 10. Thèmes clés susceptibles d'être traités dans le cadre de processus de dialogue social renouvelés**

**Changements dans la stratégie des entreprises induits par les technologies**

- introduction de nouvelles technologies numériques, telles que la banque en ligne, les services financiers entièrement numérisés, l'automatisation croissante des tâches, les applications d'intelligence artificielle dans la finance, les appareils numériques;
- modification du modèle de fonctionnement ou de la stratégie du secteur des services financiers résultant de la numérisation;
- mise en place d'un environnement propice au développement d'entreprises durables dans un secteur des services financiers numérique;
- externalisation et délocalisation du travail et des tâches vers des plateformes en ligne.

**Changements dans l'organisation du travail et les processus de travail liés à l'application des technologies**

- flexibilité accrue du travail: opportunités (notamment de promotion de l'égalité de genre) et défis;
- équilibre entre vie privée et vie professionnelle ou temps de travail, questions liées à la numérisation – concilier les attentes croissantes des clients dans le secteur financier et un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle;
- incidences du télétravail et du travail mobile effectué au moyen des TIC sur la durée du travail et multiplication des zones grises entre temps de travail et temps libre;
- droit à la déconnexion;
- anticipation des besoins en compétences;
- évolution des profils professionnels et des qualifications;
- formation continue et acquisition de nouvelles compétences par la voie de la numérisation de la production ou des services.

<sup>177</sup> Commission européenne, *Employment and Social Developments in Europe*.

<sup>178</sup> OCDE, *Negotiating Our Way Up*.

### Protection des données

- introduction de technologies pour surveiller la performance des travailleurs et des dirigeants du secteur financier;
- protection des données personnelles, telles que celles recueillies dans le cadre des activités informatiques et des processus d'automatisation;
- nouveaux problèmes de santé et de sécurité: stress accru, risques psychosociaux, liés par exemple au travail mobile basé sur les TIC et aux appareils et outils numériques.

### Représentation des nouveaux types de modalités de travail dans l'économie numérique

- compétences des organisations de travailleurs concernées pour défendre et représenter les intérêts des travailleurs «périphériques», par exemple les travailleurs indépendants, les travailleurs non salariés en situation de dépendance économique et les travailleurs en sous-traitance;
- extension de la négociation collective à ces catégories de travailleurs;
- rémunération et salaires dans la nouvelle économie numérique.

Source: Adapté de Eckhard Voss et Hannah Riede, *Numérisation et participation des travailleurs: Ce qu'en pensent les syndicats, les travailleurs au niveau de l'entreprise et les travailleurs des plateformes en ligne en Europe*, Confédération européenne des syndicats, 2018.

## ► 4. Questions relatives à la réglementation du secteur des services financiers numérisés

- 162.** L'application des technologies dans le secteur financier a fait apparaître un ensemble complexe d'acteurs nouveaux et émergents qui utilisent des outils numériques pour fournir des services financiers. Les instances de réglementation ont essayé, et continuent d'essayer, de réglementer les changements, tant dans le système financier traditionnel, qui fait largement appel aux technologies, que dans le domaine nouveau de la fintech.
- 163.** Alors que le débat actuel sur les cadres stratégiques régissant le secteur financier tend à se concentrer sur les mesures destinées à assurer la stabilité financière ou à réduire les risques de cybersécurité, les nouveaux modèles d'entreprises financières numérisées<sup>179</sup> peuvent imposer de prendre en considération les questions relatives à la vie privée et à la protection des données à caractère personnel, ainsi que la protection adéquate de tous les travailleurs. Dans ce contexte, les normes internationales du travail peuvent servir de référence pour le traitement des questions soulevées par le nouveau paysage numérique, notamment le caractère équitable des conditions contractuelles et des conditions de cessation de service, les données et la vie privée des travailleurs.

<sup>179</sup> BIT, *World Employment and Social Outlook 2021* (résumé analytique disponible en français).

## 4.1. Cadres réglementaires actuellement applicables à la numérisation dans le secteur financier

- 164.** Après la crise financière de 2008, les pays se sont entendus sur un ensemble de règles, entre autres, les Accords de Bâle III et, au niveau européen, le Règlement sur l'infrastructure du marché européen (EMIR), afin de combler les lacunes du cadre réglementaire de l'avant-crise et de construire un système bancaire plus résilient, à même de soutenir l'économie réelle <sup>180</sup>.
- 165.** Les réformes financières reposaient sur une conception spécifique du secteur financier, fondée sur une structure et des modalités de prestation de services qui pourraient ne pas être totalement adaptées au modèle plus numérisé. Les règles qui ont été établies visent principalement à réduire au minimum les risques systémiques auxquels sont exposées les institutions financières traditionnelles «trop grosses pour faire faillite», mais ne tiennent pas compte des vulnérabilités inhérentes à la nature décentralisée des entreprises de la fintech, à leurs nouvelles façons de travailler et de lever des capitaux et aux nouvelles formes de monnaie qu'elles peuvent créer (tableau 11) <sup>181</sup>. De surcroît, l'arrivée des géants du numérique sur les marchés financiers pose des questions quant à leur prise en compte des réglementations financières en vigueur <sup>182</sup> et à leur respect des normes du travail.

► **Tableau 11. Lacunes actuelles de la réglementation de la fintech**

Risque systémique	Cadre réglementaire actuellement applicable aux grandes institutions financières	Risques liés à la fintech	Défis posés par la fintech aux instances de réglementation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vulnérabilité aux chocs extérieurs;</li> <li>• taille du marché;</li> <li>• existence d'une voie de propagation d'un choc d'une institution à une autre (en raison de leur interconnexion);</li> <li>• asymétrie de l'information sur le marché financier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interdiction de concentrer des actifs au-delà d'un certain seuil par le moyen d'opérations de fusion ou de consolidation;</li> <li>• renforcement de la réglementation imposant des obligations en matière de comportement et de divulgation;</li> <li>• interdiction des renflouements;</li> <li>• protection des lanceurs d'alerte qui signalent des actes répréhensibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prolifération d'acteurs de petite taille ou dont la structure est morcelée, qui sont exposés aux chocs et au piratage;</li> <li>• prise de décision automatisée basée sur des algorithmes, pouvant conduire à l'instabilité du marché;</li> <li>• opérations financières plus opaques, qu'il est difficile de réglementer et de contrôler;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• difficulté à déterminer quelles activités réglementer (par exemple celles des explorateurs, des créateurs, des utilisateurs);</li> <li>• difficultés liées à la surveillance du comportement des acteurs, car tous les pays n'appliquent pas les mêmes règles en matière de divulgation, et difficultés pour comprendre le fonctionnement des algorithmes;</li> </ul>

<sup>180</sup> BRI, *Note récapitulative sur les réformes de Bâle III*, Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, 2017.

<sup>181</sup> Magnuson, «Regulating Fintech», 1168-1226.

<sup>182</sup> Dirk A. Zetsche *et al.*, «From FinTech to TechFin: The Regulatory Challenges of Data-Driven Finance», European Banking Institute Working Paper Series 2017 - n° 6.

Risque systémique	Cadre réglementaire actuellement applicable aux grandes institutions financières	Risques liés à la fintech	Défis posés par la fintech aux instances de réglementation
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• entreprises plus susceptibles de prendre des risques, car elles sont moins exposées aux contraintes liées à la réputation ou s'en préoccupent moins.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fragmentation du secteur financier, laquelle occulte les risques et les responsabilités.</li> </ul>

Source: Adapté de William Magnuson, «Regulating Fintech», *Vanderbilt Law Review* 71, n° 4, 2018.

**166.** La Déclaration du centenaire appelle à :

Promouvoir une croissance économique soutenue, inclusive et durable, le plein emploi productif et librement choisi et le travail décent pour tous par :

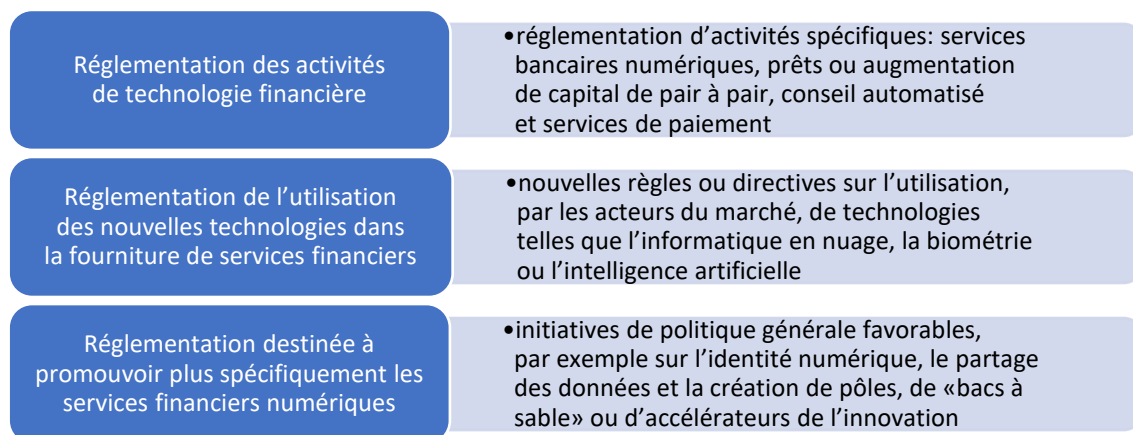
[...]

iv) des politiques et des mesures incitatives qui promeuvent une croissance économique durable et inclusive [...];

v) des politiques et des mesures permettant d'assurer une protection appropriée de la vie privée et des données personnelles, de relever les défis et de saisir les opportunités dans le monde du travail qui découlent des transformations associées aux technologies numériques, notamment le travail via des plateformes.

Le débat se poursuit sur la nécessité d'élaborer une réglementation adaptée, qui soit proportionnée et assure un équilibre entre stabilité du système et innovation. Une telle réglementation doit porter sur des activités spécifiques des entreprises de la fintech ou de l'assurtech, l'utilisation des technologies par tous les prestataires de services financiers et la promotion des services numériques (tels que le partage de données) (figure 13) <sup>183</sup>. Les pays appliquent un certain nombre de dispositions dans un ou l'ensemble de ces domaines.

► **Figure 13. Domaines de réglementation dans le secteur financier numérique**



Source: Fernando Restoy, «Regulating fintech: what is going on, and where are the challenges?» (BRI, 2019).

<sup>183</sup> Fernando Restoy, «Regulating fintech: what is going on, and where are the challenges?» (BRI, 2019).



## 4.2. Évolution et enjeux de la protection et de la surveillance des données dans un secteur financier numérisé

- 167.** Le débat relatif à la protection des données et de la vie privée intéresse les clients des institutions financières (institutions traditionnelles intégrant des outils numériques et entreprises de la fintech) ainsi que les travailleurs et les employeurs du nouvel écosystème financier numérique.
- 168.** La numérisation facilite les transactions, mais l'utilisation et le traitement des données exposent de plus en plus le système financier à des risques de piratage ou de cybersécurité, ainsi qu'à d'autres risques, qui peuvent compromettre les données tant des clients que des employés. Cette situation pourrait être exacerbée par les nouveaux modèles d'entreprises (tels que les entreprises de la fintech et de l'assurtech) qui ont recours à des plateformes informatiques.

### Réglementation en matière de protection des données

- 169.** Au niveau mondial, différentes normes réglementent la protection des données et de la vie privée. Il est particulièrement important que les gouvernements et autres parties prenantes codifient les règlements en la matière. Toutefois, cette codification peut s'avérer difficile compte tenu de la diversité des systèmes nationaux et de la façon dont les différentes juridictions nationales essaient de réglementer la protection et la responsabilité au moyen d'un ensemble de lois et de règlements.
- 170.** Quelques régions et pays ont commencé à élaborer des cadres réglementaires sur la protection des données pour garantir la protection des clients et des travailleurs. Par exemple, le Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données, entré en vigueur en mai 2018, permet d'adapter la protection des données à l'ère numérique. Il concerne les entreprises opérant sur le marché de l'Union européenne (y compris les géants du numérique qui n'appartiennent pas à l'Union européenne) et couvre le traitement des données dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale ou d'activités financières <sup>184</sup>.
- 171.** Ces règlements protègent les données non seulement des clients, mais aussi des employés, et sont applicables au secteur financier <sup>185</sup>. Étant donné qu'ils mettent en évidence les devoirs et les responsabilités des dirigeants et des employés, les programmes de formation et de sensibilisation à la confidentialité des données constituent un moyen précieux d'assurer le respect de la réglementation <sup>186</sup>.
- 172.** En outre, les pays émergents qui opèrent actuellement une transition plus rapide vers des modèles d'entreprise de la fintech peuvent être dotés de systèmes réglementaires moins élaborés et doivent donc mettre en place un environnement réglementaire qui protège les données mais ne fait pas obstacle à l'investissement privé, à l'esprit d'entreprise, à l'innovation et au développement des entreprises.

---

<sup>184</sup> Commission européenne, [Règlement \(UE\) 2016/679](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), entré en vigueur le 25 mai 2018.

<sup>185</sup> PwC, *The EU General Data Protection Regulation (GDPR) in the banking industry*, 2017.

<sup>186</sup> PwC, *The EU GDPR in the banking industry*.

## Surveillance technologique des travailleurs et réglementation en la matière

- 173.** La numérisation et l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le domaine de la surveillance des travailleurs peuvent répondre à un vrai besoin des entreprises, notamment en les aidant à se conformer à la loi, en réduisant les risques pour la santé et la sécurité, notamment le stress, et en facilitant le recrutement des employés <sup>187</sup>. La surveillance des travailleurs, ainsi que des dirigeants, permet de conserver plus facilement la trace de leurs activités en vue de déterminer si le devoir de diligence est dûment respecté, mais aussi de prévenir les comportements répréhensibles ou le harcèlement en ligne. En outre, le fait de prendre des décisions fondées sur des paramètres plus objectifs peut contribuer à réduire la part de la subjectivité humaine <sup>188</sup>.
- 174.** Si la surveillance technologique des activités professionnelles n'a pas que des côtés négatifs, une réglementation appropriée peut être nécessaire pour veiller à ce que les droits des individus (dirigeants et travailleurs), la protection de leur vie privée et la non-discrimination soient intégrés dans l'algorithme afin de garantir un usage adéquat des outils de surveillance.
- 175.** L'utilisation croissante de l'intelligence artificielle et le recours généralisé à l'informatique ont porté la surveillance à un autre niveau en raison du volume de données qui sont collectées sur le lieu de travail. Les institutions financières traditionnelles, qui intensifient l'utilisation des nouvelles technologies, et les start-up financières qui fournissent des services au moyen de plateformes mobiles et en ligne basées sur les technologies (entreprises de la fintech) se fient de plus en plus aux algorithmes pour gérer leur personnel. Les nouvelles méthodes de collecte et de traitement des données créent des risques nouveaux pour les travailleurs, d'où la nécessité d'élaborer des dispositions en matière de protection des données qui traitent spécifiquement de l'utilisation des données à caractère personnel des travailleurs <sup>189</sup>.
- 176.** Le suivi électronique des performances se généralise également dans les professions non manuelles ainsi que dans des formes d'emploi habituellement caractérisées par une plus grande flexibilité des travailleurs, comme le télétravail ou les modalités de travail intelligentes <sup>190</sup>. De plus, comme le nombre de personnes travaillant à domicile ne cesse d'augmenter, les technologies pourraient être utilisées pour surveiller le télétravail, ce qui aurait une incidence sur la vie privée et sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- 177.** Un recueil de directives pratiques du BIT sur la protection des données personnelles des travailleurs (1997) fournit des informations utiles à cet égard. Il présente des mesures permettant de faire face aux nouveaux risques découlant de l'évolution des technologies et appelle les employeurs à revoir les procédures de traitement des données à caractère personnel et à consulter les représentants des travailleurs lors de la mise en place de nouveaux systèmes automatisés de surveillance des travailleurs <sup>191</sup>.

---

<sup>187</sup> BIT, *Protection des données personnelles des travailleurs*, Recueil de directives pratiques du BIT, 1997.

<sup>188</sup> Matthew T. Bodie *et al.*, «The Law and Policy of People Analytics», dans *University of Colorado Law Review*, Saint Louis University, Legal Studies Research Paper n° 2016-6.

<sup>189</sup> BIT, *Protection des données personnelles des travailleurs*.

<sup>190</sup> BIT, *Protection des données personnelles des travailleurs*, 13.

<sup>191</sup> BIT, *Protection des données personnelles des travailleurs*.

- 178.** Dans le contexte de la transformation technologique en cours, des initiatives mondiales ont été lancées pour essayer de combler les lacunes en matière de protection des données des travailleurs et de garantir une utilisation plus responsable de l'intelligence artificielle. Les principes de l'OCDE relatifs à l'intelligence artificielle en sont un exemple <sup>192</sup>.
- 179.** Par ailleurs, UNI Global Union a élaboré un ensemble de principes relatifs à la protection des données des travailleurs <sup>193</sup>, qui mettent l'accent sur le droit des travailleurs à être informés du type de données utilisées pour éclairer les décisions en matière de gestion, sur les modalités de conservation des données et sur l'utilisation qui est faite des données. Ces principes appellent au respect des droits des travailleurs et à la protection de leurs données par la voie de conventions collectives d'entreprise et/ou de secteur. Des principes analogues ont été élaborés en vue d'étendre ces mesures de précaution et de protection à l'utilisation de l'intelligence artificielle sur le lieu de travail <sup>194</sup>.
- 180.** Au niveau européen, l'Union européenne a adopté des lignes directrices relatives à la protection des données dans la réglementation des services financiers <sup>195</sup>, qui visent à clarifier des droits spécifiques en matière de protection des données. Certaines portent sur la surveillance, la conservation et la déclaration d'informations, ainsi que sur le traitement des données à caractère personnel. D'autres ont trait à la surveillance des employés et à l'utilisation des informations les concernant. Outre les lignes directrices non contraignantes, la législation du travail, fondée sur les normes internationales du travail, permet de renforcer la réglementation en matière de contrôle des travailleurs et de discipline, de santé physique et mentale, de discrimination, de temps de travail et de vie privée des travailleurs <sup>196</sup>.
- 181.** Le Règlement général de l'Union européenne sur la protection des données mentionné plus haut peut servir de cadre à la mise à jour de la législation du travail en vigueur. Il prévoit en effet que les pays devraient adopter, par la loi ou au moyen de conventions collectives, «des règles plus spécifiques pour assurer la protection des droits et libertés en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des employés dans le cadre des relations de travail» <sup>197</sup>. Le droit à la négociation collective est particulièrement important dans ce contexte, car il permet de garantir que les dispositions essentielles relatives à la protection des données des travailleurs font l'objet d'une négociation collective <sup>198</sup>.
- 182.** Dans le contexte de la protection de la vie privée et des données, les moyens de recours et le signalement des violations de données et des actes répréhensibles revêtent une importance particulière. Les technologies et l'intelligence artificielle peuvent aider le secteur à déceler ces violations et à y remédier. Le secteur financier a déjà été à l'avant-garde des réformes politiques et juridiques relatives à ces questions.

---

<sup>192</sup> OCDE, «Principles on AI», 2019.

<sup>193</sup> UNI Global Union, *Les 10 grands principes pour la protection et la confidentialité des données des travailleurs*.

<sup>194</sup> UNI Global Union, *Les 10 grands principes pour une intelligence artificielle éthique*.

<sup>195</sup> Le Contrôleur européen de la protection des données, *Lignes directrices relatives à la protection des données dans la réglementation européenne des services financiers*, 2014.

<sup>196</sup> Valero De Stefano, «“Negotiating the Algorithm”: Automation, Artificial Intelligence and Labour Protection», dans *Comparative Labor Law & Policy Journal* 41, n° 1 (2019).

<sup>197</sup> Commission européenne, Règlement (UE) 2016/679, article 88.

<sup>198</sup> De Stefano, «Negotiating the Algorithm».

**183.** Toutefois, la protection des employés ou des dirigeants qui signalent de telles violations peut être particulièrement délicate dans un environnement de travail numérique où il n'est pas facile de déterminer qui est responsable et où les mécanismes de signalement sont ouverts uniquement aux personnes ayant un emploi. Tel peut être le cas des entreprises de la fintech opérant via des plateformes numériques et dont les modèles de fonctionnement sont hautement décentralisés <sup>199</sup>.

### 4.3. Rôle des technologies dans la promotion d'une conduite responsable des entreprises dans le secteur financier

**184.** Malgré l'émergence de modèles de fonctionnement simplifiés et décentralisés dans le secteur financier (entreprises de la fintech), les grandes institutions financières continuent de détenir une part substantielle du marché. La Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (révisée en 2017) énonce des principes relatifs aux pratiques inclusives, responsables et durables sur le lieu de travail <sup>200</sup>.

**185.** Par ailleurs, l'OCDE a adopté à l'intention du secteur financier des principes directeurs relatifs au devoir de diligence afin de prévenir et de pallier les incidences négatives des investissements <sup>201</sup> ou des activités financières liées aux opérations de prêts aux entreprises et de souscription de titres <sup>202</sup>.

**186.** Les technologies ont rendu encore plus complexe le contrôle de la conduite responsable des entreprises dans tous les secteurs, et dans le secteur financier en particulier. Leur utilisation peut aider les institutions financières à agir de manière responsable (par exemple en faisant appel à la technologie des chaînes de blocs ou à l'intelligence artificielle pour surveiller les risques). Toutefois, les conseillers-robots et autres applications ne peuvent être considérés comme la seule solution aux ventes non sécurisées. Le risque est de compter à l'excès sur les algorithmes pour repérer les pratiques irresponsables; il faudrait sans doute compenser le recours à ces moyens en faisant jouer la responsabilité individuelle.

**187.** Des progrès ont été réalisés en matière d'adaptation des règles de conduite responsable des entreprises à l'émergence de la numérisation <sup>203</sup>. Cependant, il n'existe pas à l'heure actuelle d'orientations spécifiquement applicables au secteur financier et, plus précisément, aux entreprises de la fintech ou aux acteurs non financiers qui entrent dans le périmètre des services financiers.

**188.** En définitive, la transformation numérique du secteur financier rend plus difficile l'application des réglementations existantes au nouvel environnement financier numérique. L'engagement des organisations d'employeurs et de travailleurs en faveur de l'élaboration et de la mise en œuvre de réglementations plus adaptées peut constituer un premier pas vers une meilleure réponse aux problèmes émergents concernant la protection des travailleurs et des données.

---

<sup>199</sup> Magnuson, «Regulating FinTech», 1199.

<sup>200</sup> BIT, *Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale*, cinquième édition, 2017.

<sup>201</sup> OCDE, *Responsible business conduct for institutional investors: Key considerations for due diligence under the OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, 2017.

<sup>202</sup> OCDE, *Due Diligence for Responsible Corporate Lending and Securities Underwriting: Key considerations for banks implementing the OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, 2019.

<sup>203</sup> OCDE, *Artificial Intelligence and responsible business conduct*, 2019.