

Réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier

Genève, 24-28 janvier 2022

Conclusions

La réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier,

s'étant tenue virtuellement du 24 au 28 janvier 2022,

adopte les conclusions suivantes:

Défis et possibilités en matière de travail décent dans le contexte de la numérisation, et autres principaux vecteurs du changement

1. Le secteur des services financiers joue un rôle essentiel dans le fonctionnement des économies et des sociétés. De plus, il peut favoriser la réduction des inégalités lorsqu'il est associé à un programme de développement durable plus large, et réduire les écarts existants dans l'accès au financement.
2. Le secteur fournit un nombre considérable d'emplois directs. Dans de nombreux pays en développement et pays émergents, ces emplois concernent en particulier les jeunes et les femmes. Les services financiers jouent aussi un rôle décisif dans la création d'emplois dans tous les secteurs grâce à l'accès au financement. De plus, ils sont indispensables pour assurer la continuité des activités et la reprise économique dans le contexte de la pandémie de COVID-19, en ce qu'ils réduisent, et continueront à réduire, les conséquences négatives de la pandémie sur les groupes les plus vulnérables.
3. La numérisation de masse que connaît le secteur suscite bien des transformations. Grâce à la numérisation, le secteur peut stimuler davantage l'innovation et l'entrepreneuriat, et aider à la transition juste vers une économie à faible émission de carbone. Les services financiers numérisés fournis par tous les travailleurs offrent la possibilité d'atteindre des millions de personnes et d'entreprises dans les zones rurales et les zones reculées, en particulier les micro et petites entreprises, et de faciliter la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle. Pour cela, il conviendrait de surmonter la fracture numérique.
4. Dans le même temps, la numérisation et les nouvelles technologies peuvent avoir un effet perturbateur en ce qu'elles modifient les modèles et les processus d'entreprise ainsi que les exigences et les compétences requises pour l'emploi dans le secteur. Les changements survenus dans l'organisation du travail – notamment le recours accru au travail à distance –

peuvent avoir des conséquences majeures sur les conditions de travail, la sécurité et la santé au travail, de même que sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

5. Le dialogue social est un outil essentiel pour faire face à l'impact social de la numérisation et faciliter l'introduction de nouvelles technologies.
6. La pandémie de COVID-19 a modifié les modalités selon lesquelles sont fournis les services financiers et développé les services financiers numérisés; elle a aggravé les déficits de compétences numériques dans certains pays et accéléré la numérisation des processus de travail, le recours au travail à distance et l'automatisation des tâches. De plus, elle a mis en évidence l'importance des activités de première ligne et le rôle majeur du secteur dans la relance générale de l'économie et la continuité des activités.
7. La numérisation a conduit à une restructuration du secteur financier qui s'est accompagnée, dans certains cas, de pertes d'emplois dans les professions traditionnelles. Le dialogue social sous toutes ses formes, y compris la négociation collective, s'est révélé efficace pour faire face aux effets de la restructuration du secteur, en particulier sur les conditions de travail et les nouvelles modalités de travail.
8. La numérisation a aussi entraîné des modifications des profils professionnels et créé de nouveaux types d'emplois et de professions, ce qui nécessite davantage d'investissements dans l'éducation, le développement de nouvelles compétences, le perfectionnement et la reconversion pour répondre aux besoins actuels et futurs du marché du travail et créer des possibilités de travail décent. L'inadéquation des compétences peut faire obstacle non seulement aux travailleurs qui souhaitent accéder au marché du travail ou conserver leur emploi, mais aussi au développement et à la croissance des entreprises, et entraîner une informalisation du travail, en particulier dans les pays en développement et en ce qui concerne les emplois peu qualifiés. Nombreuses sont les personnes qui n'ont toujours pas accès à Internet, et la fracture numérique qui subsiste au sein des pays et d'un pays à l'autre, laquelle touche aussi les groupes vulnérables, reste très profonde.
9. Les nouvelles technologies aident les entreprises financières numériques à collecter, traiter et utiliser une quantité importante de données concernant les travailleurs et les clients, afin de leur permettre de se conformer à la réglementation financière, ce qui, en même temps, pose problème en termes de protection des données et de respect de la vie privée ainsi que de cybersécurité et de prise de décision algorithmique.

Exploiter tout le potentiel de l'innovation technologique dans le secteur financier pour favoriser le travail décent, le développement d'entreprises durables et l'inclusion financière

10. Afin d'exploiter pleinement le potentiel du secteur et de réaliser le travail décent, il convient de mettre en place des politiques et programmes visant à réduire la fracture numérique et financière existante, et à garantir un partage équitable des avantages, par le biais du dialogue social.
11. Une finance durable est particulièrement importante dans ce contexte pour permettre au secteur de répondre aux besoins des travailleurs, des clients et des entreprises ainsi qu'aux objectifs de la société – notamment le Plan d'action pour le climat et les objectifs de développement durable –, et pour assurer la participation de tous les partenaires sociaux et autres parties prenantes à ces processus.
12. Les gouvernements ont un rôle primordial à jouer dans la mise en place ou le renforcement, selon le cas, d'un cadre réglementaire approprié à même de créer des conditions équitables

pour les entreprises afin d'assurer un travail décent et productif dans le secteur, aussi bien pour les banques et les compagnies d'assurance traditionnelles que pour les nouveaux acteurs, tels que les entreprises technologiques. En collaboration avec les partenaires sociaux, ils peuvent promouvoir la création d'emplois et de meilleures conditions de travail dans le secteur financier numérique, grâce à des investissements dans les infrastructures numériques, la culture numérique, le développement des compétences, y compris des compétences numériques, et l'apprentissage tout au long de la vie. Dans le même temps, des mesures doivent être prises pour garantir les droits au travail, l'inclusion numérique et l'accès équitable aux avantages.

13. Des politiques ciblées sont nécessaires pour favoriser le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie pour tous les travailleurs du secteur financier, par le biais notamment du dialogue social et de partenariats dans les secteurs de l'éducation et de la formation, de façon à améliorer l'employabilité et l'adaptabilité pour une transition juste face à la transformation numérique, et à renforcer la capacité des travailleurs de tirer parti des possibilités de travail décent.
14. Des mesures devraient être élaborées pour que le travail à distance et selon d'autres modalités permette effectivement d'améliorer la productivité, de faciliter le maintien des emplois, de promouvoir les possibilités de travail décent et de favoriser l'inclusion. Les modalités de travail à distance devraient être établies sur une base volontaire, faire l'objet de négociations et garantir les principes et droits fondamentaux au travail. Elles devraient aussi garantir le respect des accords sur le temps de travail, le droit des travailleurs de ne pas prendre part à des activités en lien avec le travail ni d'être joignables en dehors des heures de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, ainsi que le droit à la vie privée et la protection des données, conformément aux lois et réglementations nationales.
15. Des mesures s'inspirant des normes internationales du travail devraient être élaborées pour faire face aux nouveaux risques en matière de sécurité et de santé liés à la numérisation, tels que la violence et le harcèlement, les risques psychosociaux et ergonomiques, et l'utilisation inappropriée des données et des systèmes de surveillance.
16. Lorsqu'elle est dûment organisée et réglementée, la numérisation peut faciliter l'accès des femmes aux emplois dans le secteur financier ainsi que leurs perspectives de carrière en favorisant un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les politiques et stratégies doivent garantir un partage équilibré des responsabilités familiales.
17. La numérisation peut aussi être un moyen d'offrir des possibilités de travail décent aux personnes en situation de handicap et de favoriser leur insertion.
18. Le dialogue social existe sous diverses formes et à différents niveaux selon les traditions et les contextes nationaux, et repose essentiellement sur la négociation collective. Consultations, échanges d'informations et autres formes de dialogue entre les partenaires sociaux ainsi qu'avec les gouvernements peuvent aider à définir des stratégies pour faire face aux conséquences de la numérisation. Les partenaires sociaux du secteur ont négocié des accords transnationaux. Ces accords peuvent aussi assurer à tous un accès plus équitable au développement des compétences et à l'apprentissage tout au long de la vie, et favoriser l'anticipation des besoins de compétences dans le secteur, notamment l'investissement dans les compétences professionnelles. Le dialogue social peut également aider à mettre au point des produits financiers responsables et à concevoir des réglementations et des politiques qui puissent répondre aux besoins du secteur, favorisant ainsi l'instauration d'un environnement propice aux investissements privés, à l'innovation, au développement d'entreprises durables et au travail décent. Ainsi, en Europe, les partenaires sociaux ont signé plusieurs déclarations communes sur le sujet, y compris en

2021 la «Déclaration commune sur le travail à distance et les nouvelles technologies» dans le secteur de la banque, et en 2016 la « Déclaration commune sur les effets sociaux de la numérisation » (Déclaration de suivi en 2018) dans le secteur de l'assurance.

Recommandations concernant l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres

19. Les gouvernements, en collaboration avec les organisations d'employeurs et de travailleurs, devraient:
 - a. prendre part à un dialogue social efficace dans le secteur des services financiers, y compris sur les conséquences de la numérisation, en vue d'assurer un travail décent pour tous et une approche de l'avenir du travail centrée sur l'humain.
 - b. mettre en place un cadre politique et des mesures pour promouvoir la création, l'attractivité et le maintien d'emplois décents et durables, exploiter tout le potentiel de la numérisation, assurer une protection adéquate à tous les travailleurs, y compris pour le travail à distance, encourager la croissance de la productivité; et améliorer les conditions de travail.
 - c. promouvoir les investissements publics dans les infrastructures numériques ainsi que les investissements dans l'apprentissage tout au long de la vie, le développement des compétences, y compris les compétences professionnelles et l'enseignement et la formation techniques et professionnels, de manière à garantir des emplois décents et durables pour la main-d'œuvre actuelle et future dans un secteur des services financiers en rapide mutation;
 - d. créer un environnement favorable à l'entrepreneuriat et aux entreprises durables, appuyer le rôle du secteur privé en tant que principale source de croissance économique et de création d'emplois, y compris par l'investissement et l'innovation, et promouvoir l'inclusion financière des micro, petites et moyennes entreprises;
 - e. assurer des conditions de travail adéquates ainsi que la sécurité et la santé au travail, y compris en ce qui concerne la prévention et la gestion des risques psychosociaux pour tous les travailleurs des services financiers, et les protéger contre la violence et le harcèlement, quels que soient leur statut d'emploi et leurs modalités de travail;
 - f. garantir l'accès à une protection sociale universelle, complète, adéquate et durable pour tous les travailleurs des services financiers;
 - g. rechercher des politiques et stratégies qui favorisent le respect des accords sur le temps de travail, le droit des travailleurs de ne pas prendre part à des activités en lien avec le travail ni d'être joignables en dehors des heures de travail, ainsi que l'équilibre vie professionnelle-vie privée, et qui traitent des questions relatives à la vie privée, à la cybersécurité, à la protection des données, à la prise de décision algorithmique et à la protection des lanceurs d'alerte;
 - h. envisager des mesures qui encouragent à la fois la participation des femmes dans les filières techniques, aux postes de décision ainsi qu'aux instances de gouvernance et l'adoption de politiques favorisant davantage l'égalité entre hommes et femmes, y compris l'égalité de chances, l'égalité de rémunération, l'égalité de participation et l'égalité de traitement, ainsi qu'un partage équilibré des responsabilités familiales;
 - i. mettre en place des stratégies et politiques visant à promouvoir les compétences financières, notamment des femmes, des jeunes et des microentrepreneurs dans les zones rurales, ainsi que des personnes exposées à la discrimination.

20. Les gouvernements ont le devoir d'adopter, de mettre en œuvre et de faire appliquer effectivement leur législation nationale pour garantir que les principes et droits fondamentaux au travail ainsi que les conventions internationales du travail ratifiées s'appliquent et assurent une protection à tous les travailleurs du secteur des services financiers, en tenant compte de leurs obligations au titre d'autres normes internationales du travail. Les gouvernements, les employeurs et les travailleurs devraient être tenus de respecter la Déclaration de principes tripartite de l'OIT sur les entreprises multinationales et la politique sociale.

21. Sur la base de son mandat redynamisé par la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, le Bureau devrait:

- a. promouvoir la ratification et la mise en œuvre effective des normes internationales du travail, et renforcer les capacités des mandants de respecter, promouvoir et réaliser les principes et droits fondamentaux au travail;
- b. renforcer les capacités des mandants d'élaborer des stratégies et de s'engager dans un dialogue social constructif en vue de garantir le travail décent et une transition juste pour la main-d'œuvre actuelle et future, et de participer de manière effective à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes d'apprentissage tout au long de la vie et de développement des compétences, y compris la formation et le perfectionnement des compétences dans le domaine numérique;
- c. mener des études, recueillir et diffuser régulièrement des informations sur les bonnes pratiques ainsi que des données sur la numérisation et ses conséquences sur les relations professionnelles dans le secteur financier, et aussi sur les problèmes nouveaux en matière de sécurité et de santé au travail, le développement des compétences et l'apprentissage tout au long de la vie, les tendances et évolutions de l'emploi et d'autres aspects ayant trait à l'innovation technologique et à la numérisation, et les méthodologies tenant compte des spécificités hommes-femmes pour prévoir les besoins futurs de compétences;
- d. fournir des orientations, destinées en particulier aux micro, petites et moyennes entreprises, sur l'élaboration de politiques efficaces en vue d'exploiter tout le potentiel des progrès technologiques et de la numérisation dans le secteur;
- e. organiser des réunions et des ateliers régionaux en vue de veiller à ce que la transformation numérique, y compris l'évolution de l'organisation du travail, assure des emplois décents dans les services financiers, et d'examiner tous autres sujets pertinents pouvant présenter un intérêt pour le secteur;
- f. élaborer et mettre en œuvre des projets de coopération pour le développement pour faire progresser le travail décent et promouvoir l'inclusion financière numérique dans le secteur, en tenant compte de la diversité des situations, des besoins, des priorités et du niveau de développement des États Membres;
- g. renforcer la coopération avec les organisations concernées, tant multilatérales (Groupe de la Banque mondiale (GBM), Fonds monétaire international (FMI), Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), Organisation mondiale du commerce (OMC), Union internationale des télécommunications (UIT), entre autres) que régionales (notamment Eurofound) pour promouvoir le travail décent dans les services financiers en faveur d'une reprise centrée sur l'humain, d'un développement à long terme et d'une croissance du secteur qui soient inclusifs, durables et résilients.

Annexe

Liste non exhaustive de déclarations, d'instruments et d'outils de l'OIT mentionnés au cours de la réunion technique sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier

Liste des instruments et outils

Déclarations:

- Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998)
- Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008)
- Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (2017)
- Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail (2019)

Normes internationales du travail:

Conventions fondamentales:

- Convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948
- Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949
- Convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930 (et son protocole de 2014)
- Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957
- Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951
- Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958
- Convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973
- Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999

Conventions de gouvernance (prioritaires):

- Convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964
- Recommandation (n°169) concernant la politique de l'emploi (dispositions complémentaires), 1984
- Convention (n° 144) sur les consultations tripartites relatives aux normes internationales du travail, 1976

Conventions et recommandations techniques:

- Convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006
- Recommandation (n° 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006
- Protocole de 2002 relatif à la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981
- Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981
- Recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981
- Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019

- o Recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019
- o Convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975
- o Recommandation (n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004
- o Convention (n° 177) sur le travail à domicile, 1996
- o Recommandation (n° 202) sur les socles de protection sociale, 2012
- o Convention (n° 94) sur les clauses de travail (contrats publics), 1949
- o Recommandation (n° 84) sur les clauses de travail (contrats publics), 1949
- o Recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006

Autres instruments et outils de l'OIT:

- o Appel mondial à l'action en vue d'une reprise centrée sur l'humain qui soit inclusive, durable et résiliente pour sortir de la crise du COVID-19 (2021)
- o Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous (2015)
- o Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène (2003)
- o Recueil de directives pratiques sur la protection des données personnelles des travailleurs (1997)